

平成30年度  
業務の状況及び実績に関する報告書

(平成30年4月～平成31年3月)

社会福祉法人宮城県社会福祉協議会  
福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

## 目 次

1	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会名簿	・ ・ ・ ・ ・ 1
2	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会名簿	・ ・ ・ ・ ・ 1
3	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の運営状況	・ ・ ・ ・ ・ 2
4	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会の審議状況	・ ・ ・ ・ ・ 2
5	運営監視合議体への報告及び審議状況	・ ・ ・ ・ ・ 2
	(1) 運営監視合議体の開催状況	
	(2) 巡回調査・視察訪問	
6	苦情解決合議体への報告及び審議状況	・ ・ ・ ・ ・ 3
	(1) 苦情解決合議体の開催状況	
	(2) 巡回訪問	
	(3) 事実確認調査	
	(4) 苦情・相談等の受付状況	・ ・ ・ ・ ・ 4
	(5) 「苦情」の種別とケースの処理状況	・ ・ ・ ・ ・ 5
	(6) サービス種別・苦情内容	・ ・ ・ ・ ・ 6
7	報告事項	・ ・ ・ ・ ・ 7
8	広報啓発活動	・ ・ ・ ・ ・ 7
9	研修会の開催状況	・ ・ ・ ・ ・ 7
10	会議・研修活動	・ ・ ・ ・ ・ 8
11	苦情の内容とその対応	・ ・ ・ ・ ・ 9

## 1 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

第10期任期 平成30年10月1日～平成32年9月30日

◎委員長 齋藤 哲 氏      ○委員長職務代理 田中 治和 氏

選出区分		所属団体 及び 職名	氏 名	監視	苦情
① 社会福祉に 関し学識 経験を有する 委員	ア 公益を 代表する委員	宮城県民生委員児童委員協議会 副会長	我 妻 洋 子	○	
		東北福祉大学 教授	田 中 治 和		◇
		宮城県社会福祉士会 理事	千 脇 隆 志		○
	イ 福祉サービス利 用援助事業の 対象者を支援 する団体を代 表する委員	認知症の人と家族の会宮城県支部 代表	佐 藤 年 夫	○	
		宮城県手をつなぐ育成会 業務執行理事	山 田 弘 子	○	
		宮城県精神障がい者家族連合会 事務局長	佐 藤 義 春	○	
	ウ 福祉サービ スの提供者 を代表する 委員	仙台市地域包括支援センター連絡協議会 会長	折 腹 実己子	○	
		宮城県老人福祉施設協議会 副会長	阿 部 修	○	
		宮城県知的障害者福祉協会 副会長	岩 渕 正 志	○	
② 法律・財務に関し 学識経験を有する 委員	獨協大学 教授	齋 藤 哲	◇	○	
	仙台弁護士会（弁護士）	工 藤 清 志	◎		
	仙台弁護士会（弁護士）	三 橋 要一郎		○	
	東北大学大学院法学研究科 教授	嵩 さやか		◎	
	日本公認会計士協会（公認会計士）	古 川 直 磨		○	
③ 医療に関し 学識経験を有する 委員	宮城県医師会 常任理事（医師）	安 藤 由紀子		○	
	日本精神保健福祉士協会宮城県支部	佐 々 木 晃		○	

◎は合議体委員長、◇は合議体委員長職務代理

## 2 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会

第10期任期 平成30年9月1日～平成32年8月31日

◎委員長 佐々木 昭男 氏

選出分野	所属団体 及び 役職名	氏 名	摘 要
1、福祉サービスの 利用者を 代表する委員	県老人クラブ連合会 会長	佐 藤 節 夫	
	県身体障害者福祉協会 常務理事	庄 子 賢	
	県重症心身障害児(者)を守る会 会長	秋 元 俊 通	
2、社会福祉事業を 経営する者を 代表する委員	県社会福祉法人経営者協議会 会長	庄 子 清 典	
	県保育協議会 会長	中 鉢 義 徳	
	県社会福祉協議会 理事兼事務局長	佐 藤 光 敏	
3、公益を 代表する委員	県民生委員児童委員協議会 理事	星 禮 子	
	県市長会 事務局長	神 谷 統	
	県町村会 理事兼事務局長	佐々木 昭男	

### 3 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の運営状況

名称	開催日	会場	内容（協議事項等）	出席
第1回 運営適正化委員会	5月21日	県社協会議室	H29年度事業実績報告 H30年度事業計画	委員 12名 県 1名 事務局2名
第2回 運営適正化委員会	10月23日	県社協会議室	改選のため、委員長、委員長職務代理者の選任 所属合議体の指名、合議体委員長、職務代理者の選任	委員 13名 県社協1名 事務局2名

### 4 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会の審議状況

名称	開催日	会場	内容（協議事項等）	出席
選考委員会	9月19日	パレス宮城野	改選のため、委員長、委員長職務代理者の選任 運営適正化委員会委員の選任、候補者16名について同意	委員 8名 県社協1名 事務局2名

### 5 運営監視合議体への報告及び審議状況

#### (1) 運営監視合議体の開催状況

開催日	出席委員	会場	審議内容
5月8日	8名	県社協会議室	日常生活自立支援事業 平成29年度事業報告、平成30年度事業計画 相談・契約状況（3月末）の報告
7月30日	7名	県社協会議室	日常生活自立支援事業について相談・契約状況（6月末）の報告 専門員概況報告（登米，仙台市泉区） 平成30年度現地巡回調査について
9月20日	6名	県社協会議室	日常生活自立支援事業について相談・契約状況（8月末）の報告 専門員概況報告（栗原，仙台市泉区）
12月3日	9名	県社協会議室	日常生活自立支援事業について相談・契約状況（10月末）の報告 専門員概況報告（仙南，仙台市青葉区）
1月29日	8名	県社協会議室	日常生活自立支援事業について相談・契約状況（12月末）の報告 専門員概況報告（仙台，仙台市太白区）
3月7日	9名	県社協会議室	日常生活自立支援事業について相談・契約状況（1月末）の報告 平成31年度運営監視合議体事業計画について

#### (2) 巡回調査の開催状況

	日時	調査地域	参加委員	参加した市町村社協
1	6月18日	仙台市若林区権利擁護センター	佐藤(年)委員 山田委員 我妻委員	仙台市若林区
2	6月19日	気仙沼・南三陸地域福祉サポートセンター	齋藤委員 岩渕委員	気仙沼市，南三陸町
3	6月27日	仙台地域福祉サポートセンター	佐藤(義)委員 折腹委員	塩竈市，多賀城市，松島町，利府町，七ヶ浜町，大和町，大郷町，富谷市，大衡村
4	6月29日	石巻地域福祉サポートセンター	大嶽委員 阿部委員	石巻市，東松島市，女川町

## 6 苦情解決合議体への報告及び審議状況

### (1) 苦情解決合議体の開催状況

開催日	出席委員	会場	審議内容
			前年継続分 0件 H30年3月14日以降受付 10件
5月21日	6名	県社協会議室	再審議件数 0件 新規報告件数 32件 合計 32件 平成30年度巡回訪問について
6月25日	5名	県社協会議室	再審議件数 0件 新規報告件数 9件 合計 9件 平成30年度研修会について
8月6日	6名	県社協会議室	再審議件数 1件 新規報告件数 12件 合計 13件
9月12日	3名	県社協会議室	再審議件数 1件 新規報告件数 8件 合計 9件 平成30年度巡回訪問について
10月23日	7名	県社協会議室	再審議件数 1件 新規報告件数 14件 合計 15件 平成30年度巡回訪問について
12月7日	6名	県社協会議室	再審議件数 2件 新規報告件数 13件 合計 15件
1月11日	5名	県社協会議室	再審議件数 4件 新規報告件数 12件 合計 16件 平成30年度巡回訪問について
3月5日	6名	社会福祉会館 5階	再審議件数 5件 新規報告件数 10日件 合計 15件 平成31年度苦情解決合議体事業計画について H31年3月5日以降受付 10件

### (2) 巡回訪問

名称	開催日	会場	内容	出席
苦情解決合議体委員による巡回訪問	5月14日 17日 11月20日 30日 12月4日	・高齢者施設 1か所 ・障害者施設 7か所 ・児童施設 2か所	苦情解決合議体委員が各事業所を訪問し、苦情解決体制の整備状況等を確認した (仙台市、大和町、利府町、大崎市、気仙沼市)	委員6名 事務局

### (3) 事実確認調査

名称	開催日	会場	内容	参加
苦情相談ケースの事実確認調査	4月～3月 (随時)	各事業所	本会に苦情相談が寄せられた事業所で、事実確認の必要と思われたケースについて調査(31回)	事務局

## (4) 苦情等の受付状況

月別	種別			申し出の手段				申出人の属性					
	苦情	相談	合計	来所	電話	書面	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
4月	4	10	14	3	10	1	14	3	3	0	7	1	14
5月	2	13	15	5	9	1	15	5	2	0	8	0	15
6月	2	2	4	0	3	1	4	0	3	0	0	1	4
7月	5	4	9	1	7	1	9	2	4	0	3	0	9
8月	3	2	5	0	5	0	5	3	1	0	0	1	5
9月	3	4	7	2	5	0	7	2	1	0	3	1	7
10月	3	14	17	3	14	0	17	6	6	0	5	0	17
11月	4	3	7	2	5	0	7	3	3	0	1	0	7
12月	2	6	8	0	8	0	8	2	3	0	1	2	8
1月	2	4	6	0	4	2	6	2	3	0	1	0	6
2月	1	7	8	0	6	2	8	3	2	0	2	1	8
3月	2	8	10	0	10	0	10	6	2	0	0	2	10
合計	33	77	110	16	86	8	110	37	33	0	31	9	110

(5)「苦情」の種別とケースの処理状況

月 別	「苦情」の受付件数					「苦情」の処理状況							
	老人 福祉	障害 福祉	児童 福祉	その 他	合計	相談 助言	紹介 伝達	あっ せん	通知	その 他	継続 中	意見 要望	合計
4月	0	3	1	0	4	4	0	0	0	0	0	0	4
5月	1	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
6月	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
7月	1	3	1	0	5	4	0	0	0	1	0	0	5
8月	1	2	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3
9月	1	1	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0	3
10月	0	2	0	1	3	2	0	0	0	1	0	0	3
11月	1	1	0	2	4	4	0	0	0	0	0	0	4
12月	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
1月	0	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	2
2月	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
3月	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
合 計	5	21	2	5	33	31	0	0	0	2	0	0	33

<注> 苦情処理の内容

- ①相談助言……運営適正化委員会委員，事務局による助言。
- ②紹介伝達……他の専門機関への紹介，行政機関への伝達。
- ③あっせん……運営適正化委員会による「あっせん」。
- ④通知………県，市町村への通知。
- ⑤その他………運営適正化委員会から改善申し入れ，申出人取下げ，事情調査不可，上記①～④以外のもの。
- ⑥継続中………苦情解決に至らず，継続中のもの。
- ⑦意見要望………法令，制度に対する苦情。要望など，上記①～⑥以外のもの。

(6) サービス種別・苦情内容（平成30年4月1日～平成31年3月31日）

種別	苦情内容の分類	件数	小計	
高齢者	1、サービス内容（職員の接遇）	1	5件	<p>&lt;注&gt; 苦情の内容の分類は全国社会福祉協議会によるものです。</p> <p>1、サービスの内容（職員の接遇） ・職員の対応や言葉使いについて。</p> <p>2、サービスの内容（サービスの質・量） ・食事の内容や、居室環境について。</p> <p>3、説明・情報提供 ・説明がなくサービス内容が変更された。 ・重要事項説明書や契約書と実際のサービスが異なる。</p> <p>4、利用料 ・不当な自己負担や、自己負担額の内容説明について。</p> <p>5、被害・損害 ・預かり金のトラブルについて。 ・所有物の紛失・破損について。</p> <p>6、権利侵害 ・暴力や虐待について。 ・プライバシーの侵害について。</p> <p>7、その他 ・上記にあてはまらない事項。</p>
	2、サービス内容（サービスの質・量）	2		
	3、説明・情報提供	0		
	4、利用料	0		
	5、被害・損害	1		
	6、権利侵害	0		
	7、その他	1		
障害者	1、サービス内容（職員の接遇）	10	21件	
	2、サービス内容（サービスの質・量）	8		
	3、説明・情報提供	1		
	4、利用料	1		
	5、被害・損害	0		
	6、権利侵害	1		
	7、その他	0		
児童	1、サービス内容（職員の接遇）	2	2件	
	2、サービス内容（サービスの質・量）	0		
	3、説明・情報提供	0		
	4、利用料	0		
	5、被害・損害	0		
	6、権利侵害	0		
	7、その他	0		
その他	1、サービス内容（職員の接遇）	3	5件	
	2、サービス内容（サービスの質・量）	1		
	3、説明・情報提供	1		
	4、利用料	0		
	5、被害・損害	0		
	6、権利侵害	0		
	7、その他	0		
合計	1、サービス内容（職員の接遇）	16	33件	
	2、サービス内容（サービスの質・量）	11		
	3、説明・情報提供	2		
	4、利用料	1		
	5、被害・損害	1		
	6、権利侵害	1		
	7、その他	1		

## 7 報告事項

名 称	開催日	会 場	内 容	出席
宮城県社会福祉協議会理事会	6月11日	パレス宮城野	H29年度「業務の状況及び実績に関する報告書」について説明。	事務局長
宮城県社会福祉協議会評議員会	6月26日	パレス宮城野	H29年度「業務の状況及び実績に関する報告書」について説明。	事務局長

## 8 広報・啓発活動

	内 容
県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」5月号 H30年度宮城県社会福祉協議会事業計画に掲載 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会連絡先を掲載
県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」7月号 H29年度宮城県社会福祉協議会事業報告に掲載
県社協ホームページ	H29年度運営適正化委員会事業報告を掲載
県社協ホームページ	H30年度福祉サービスの苦情解決に関する研修会の案内を掲載
宮城県老人福祉施設協議会 塩釜・多賀城・黒川地区連絡協議会	H30.12.11 講師として事務局長派遣 「高齢者及び障害児（者）の権利擁護と虐待防止について」
岩沼市健康福祉部社会福祉課障害福祉係	H31.2.12 講師として事務局長派遣 「岩沼市権利擁護研修」～サービス提供側の現状と利用者ニーズの壁をどう崩せるか～
周知・啓発関係	事業所からの請求によるポスター、パンフレットの配布 運営適正化委員会主催研修会、宮城県保育協議会総会でポスター、パンフレットの配布

## 9 研修会の開催

名 称	開催日	会 場	内 容	参加
苦情解決に関する研修会 (事業者対象)	9月6日	アエル5階 多目的ホール	対象 事業を運営する者・従事する者 講演 「クレーム対応能力向上研修」 講師 (株)ツクイスタッフ 専任講師 山郷 政史 氏	参加者 225名
苦情解決に関する研修会 (第三者委員対象)	9月4日	アエル6階 セミナールーム	対象 苦情解決第三者委員・関係者等 講演 「苦情解決における第三者委員の役割」 講師 獨協大学 教授 齋藤 哲 氏	参加者 120名

## 10 研修活動

名 称	開催日	会 場	内 容	出席
運営適正化委員会 事業研究協議会	7月18日	全社協会議 室	行政説明，講義、実践報告・協議（全社協 主催）	事務局長 1名参加
全国運営適正化委 員会相談員研修会	10月26日	全社協会議 室	運営適正化委員会相談員研修会 講義，演 習・事例検討（全社協主催）	事務局長 1名参加
介護サービスの質 の向上に関する市 町村担当者，事業 所管理者等研修会	8月29日	イズミティ 21大ホー ル	「関係性を強化するコミュニケーション」 （国保連主催）	事務局長 1名参加
北海道・東北運営 適正化委員会事務 局連絡会議	11月13日 ～14日	ホテルJALシ ティ仙台	事務局業務に係る課題，運営状況等の協 議・情報交換（青森県社会福祉協議会主催）	事務局 2名参加
宮城県相談関係機 関連絡会議	1月 9日	県社協会議 室	事業の概要及び最近の相談傾向とその対応 について，情報交換	事務局長 1名参加

## 11 苦情の内容とその対応

高齢者

### 1 サービスの内容(職員の接遇) 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	デイサービスを利用。食事の時、看護師がおかずを切るために、利用者のテーブルまで包丁を持って来るので怖い。	事業所に申出を伝えた。今後気を付けたという事だった。

### 2 サービスの内容(サービスの質・量) 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	老健に親が入所している。職員が排泄介助で着用していた手袋を外さないで、親に布団を掛けていた。衛生上の問題もあるので、排泄介助後の手袋は、外して支援してほしいと施設に伝えてほしい。	施設に確認。排泄介助後の支援は、手袋を外して行っている。今後は面会者に誤解の無いように対応したいとの事だった。
2	その他	デイサービスで、真夏の猛暑に、冷房が15時に切れてしまう。管理者は、設備上冷房時間の切り替えが難しいと言って、聞き入れてくれない。	事業所に確認。冷暖房設備の管理は、建物の管理者である行政なので、行政に相談してみるとの事だった。

### 5 被害・損害 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	母親が軽費老人ホームを利用。母親が重度の貧血で入院した。入院に至った経緯の説明と謝罪、入院費の補償をしてほしい。第三者委員にも苦情を申し出て、その後施設から回答があったが、納得いかない。	施設に確認。申出人には、第三者委員と法人が苦情対応規程に基づき協議した結果を、回答している。それ以上の事は無いという事だった。

### 7 その他 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	母親が地域包括支援センターを利用。主治医の意見ばかり聞かずに、親の現状を把握してほしい。家族の納得いくケアプランを作してほしい。	事業所に確認。キーパーソンは申出人ではなく申出人の兄弟で、事業所では兄弟と連絡を取り合っている。申出人は、自分の思いだけを訴えてくるとの事だった。

障害者

1 サービスの内容(職員の接遇) 10件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	相談支援事業所を利用。お花見のキャンセルをしたが、弁当代を返金してくれない。	事業所に確認。申出人からキャンセルの連絡があったのは、お花見当日だった。事前にキャンセルの期日と、それ以降は弁当代の返金はしないと伝えていた。申出人は納得せず、行政に訴えるという事だった。
2	家族	相談支援事業所を利用。息子は車椅子で障害者1級、会話もあまり出来ない。支援時間を増やす要望を出したが、聞き入れてもらえない。相談支援事業所を変更したいが、支援会議にかけなければならないと言われた。	事業所に確認。申出人と利用者本人の支援時間の希望が違うので、利用者本人の意向を尊重した。事業所を変更したい旨は聞いていたが、変わりたい事業所は、現在新たな計画相談の受け入れをしていないということだった。申出人宅で面談の予定があるので、再度説明するとの事だった。
3	本人	就労継続支援B型を利用。ある利用者のせいで、事業所の雰囲気が悪くなっているのに、職員が対応してくれない。職員が利用者間のトラブル等をしっかり見て対応してほしい。	事業所へ確認。申出人の方が利用者を攻撃する事もある。当事者同士が一緒の場に居る時は、職員が同席したり、それぞれと面談をしているが、具体的な進展はない。事業所内で検討したいとの事だった。
4	家族	生活介護を利用。息子が迎えの車の中で、他の利用者から手を引っ掻かれ血が出たので、消毒したと連絡帳に書いてあった。納得いかないので、事業所に電話をすると、一筆書かなければ事業所を辞めさせると言われた。担当者を辞めさせてほしい。	事業所に確認。息子が先に他の利用者に出した。他の利用者がその手を払いのけようとして、引っ掻いてしまった。連絡帳に書いたが、納得いかないと親から電話があった。親は何度も事業所に怒鳴り込んで来たことがあり、今後の利用について親に誓約書を書いてほしいと言ったらまた激怒し、事業所を辞めると言った。行政にも報告したとの事だった。
5	本人	就労移行支援を利用。疲れたので1週間休むと職員に伝えると、代表に辞めると伝わり、受給者証を返却するよう言われた。納得いかない。	事業所に確認。申出人は面談をするとその時は納得するが、家に帰ると納得出来ないと言ってくる。申出人は辞めると何度も話していて、受給者証も期限になるところだった。
6	本人	就労継続支援B型を利用。施設長の対応が不適切なので、謝罪の文書を出してほしい。	事業所に確認。申出人はケア会議では納得するが、後で納得していないと言い、物事を大きくする。その後申出人は相談支援事業所と面談し申出を取り下げた。
7	本人	グループホームを利用している。他の利用者の事で管理者に相談したが、対応してくれない。	事業所に確認。申出人の要望は他の利用者を追い出してほしいという事。話を聞いて、出来る事、出来ない事を伝えているが、申出人が納得しないとの事だった。

8	本人	就労継続支援A型を利用。事業所に無資格の男性職員がいる。その職員の利用者への接し方に問題がある。男性職員を教育してほしい。	事業所に確認。申出人と、男性職員の事について直接話をして、対応すると伝えたとの事だった。
9	本人	就労継続支援B型を利用。利用者に対して職員の言動に問題がある。利用者へのケアがなっていない。作業だけを与えているような状態だ。匿名で代表者に伝えてほしい。	事業所代表者に申出人の訴えを伝え、職員にも周知するよう依頼した。
10	本人	就労継続支援A型を利用。他の利用者がうるさく、仕事に集中できない。仕事ができるよう改善してほしい。	事業所に確認。常時うるさいという訳ではなく、時々騒々しくなる事があるが、特に注意をするようなこともしていないという事だった。

2 サービスの内容(サービスの質・量) 8件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	車椅子の子どもが就労継続支援B型を利用していた。送迎が変更になり、片道1時間のところが2時間に、玄関前が拠点までの送迎になった。管理者に訴えたが、改善されず、事業所を辞めた。管理者を正してほしい。	委員会は人事に介入出来ず、管理者を正す事は出来ないと説明し、納得した。
2	本人	就労継続支援A型を利用。体調が悪く事業所を休んでいたが、シフト決めとミーティングがあると、無理に出勤させようとする。	事業所に確認。無理に出勤させるような事はしていない。ただ、休んだ分の振替出勤をお願いしたとの事だった。
3	本人	施設に入所。湿布、サポーター、うがい薬がほしい。部分入れ歯を作してほしい。目薬を処方してほしい。小遣いを45,000円にしてほしい。もっと医者に掛かりたい。もっとおやつを食べたい。	手紙での申出。施設に申出を伝えた。申出人は不穏な状態で、いろいろな所に訴えているとの事だった。
4	家族	通所作業所に長年勤務していた職員が異動になった。利用者の事を分かる職員がいなくなり、利用者も家族も戸惑っている。職員を元の通所作業所に戻してほしい。	委員会では人事に介入出来ない。通所作業所の法人本部に相談してみるよう勧め納得した。
5	本人	就労相談をしていた。2、3回相談したが、相談者が多い事と将来の就職への見通しが立たないと言われ、一方的に相談を打ち切られた。このような事があるのか。匿名で申出を事業所に伝えてほしい。	事業所に申出を伝えた。職員に苦情があった事を周知するという事だった。

6	家族	就労継続支援B型を利用していた。双方の信頼関係が損なわれたという理由で、事業所の利用を解除になった。その後同法人の生活介護を利用したいと思ったが、利用契約を締結してくれない。出来ればB型事業所に戻りたい。	事業所に確認。お互いの信頼関係が無くなっている事を理由にB型事業所の契約を解除した。生活介護も法人理事会で審議した結果、利用契約の締結はしないという判断に至った。今後話し合いにも応じないとの事だった。
7	家族	娘がヘルパーを利用。支援で問題があり、苦情を申し出た。法人、事業所、第三者委員、相談支援事業所が同席し話し合いを持った。事業所が言い訳のような事を言うので、文書での回答を求めた、断られた。	法人へ確認。事業所に瑕疵があり、何度も謝罪し、ヘルパーを何度も代えて対応してきた。文書での回答は出せない旨を伝えているとの事だった。
8	家族	施設の管理者の、利用者及び保護者に対する不適切な言動が常態化している。管理者として不適切ではないか。	法人に確認。不適切な言動があったとされる職員に聴取したが、そういう事実は確認できなかった。施設長会議を開催し、周知したとの事だった。

### 3 説明・情報提供 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	地域障害者活動支援センターを利用。ヘルパーの活動記録の援助時間を架空請求された。契約書の更新がされていない。	事業所に確認。事業を引き継ぐ前の法人への苦情も含まれていて確認出来ないとの事。確認出来る範囲で、申出人に説明するよう伝えた。

### 4 利用料 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	グループホーム退所時の利用料を日割り計算した返金分を、まだもらってない。また、預り金を返してもらったか定かでない。	事業所へ確認。グループホーム利用料の返金分は、申出人の口座に振り込んで、明細は郵送している。預かり金は返金し、申出人から受け取りのサインをもらっているという事だった。

### 6 権利侵害 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	事業所で職員の財布から現金が無くなり、利用者が疑われ、警察で指紋を取られた。利用者を犯罪者扱いする事業所には居られないので、辞めざるを得なくなった。経過説明と謝罪を求める。	事業所に確認。職員の現金が無くなったのは事実。警察に被害届を出したら、警察官と鑑識が来て利用者の指紋を取った。申出人は不愉快な思いをしたので事業所を辞めると言ってきた。以前から辞めると言っていたので、承諾した。申出人が言うような利用者を犯人扱いした事はなく、事業所を辞めざるをえなくなったという状況にはなかったとの事だった。

児童

1、サービスの内容(職員の接遇) 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	保育園に一時預かりを依頼したら、預けるのなら保育士も連れて来てと言われた。発言が不適切だ。	保育園に確認。保育士が足りないので、一時保育は受け入れておらず、緊急性がない場合は断っていたとの事。断る際は、保護者に説明し、納得してもらうよう依頼した。
2	家族	娘が児童館を利用。娘が大切にしていた髪留めが無くなった。その後友だちが持っていたと、使い古された髪留めが戻って来た。友だちが持っていた詳しい説明がなかったので、文書で回答してほしいと言ったが断られた。	児童館に確認。責任者が丁寧に説明したいと言っても、申出人は会ってくれない。懇談会があるので、終了後説明したいとのこと。その旨を申出人に伝え、文書で回答させる事ができないのなら申出を取り下げるとのことだった。

その他

1 サービスの内容(職員の接遇) 3件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	震災で罹災していたので、社協に生活復興支援資金について電話で問い合わせた。震災から7年も経過しており、該当しないと頭ごなし言われた。親切に話を聞く配慮があってもいいのではないか。	社協に確認。生活復興支援資金についてということだったので、すべて被災者に該当する訳ではないと説明した。対応については気を付けていきたいとの事だった。
2	本人	申出人は身体障害者。資格取得のため、社協の貸付係に電話をした。収入を聞かれたので答えると、ある程度の収入があるのではないかと言われ、断られた。そして生活が苦しいのであれば、働けばいいと言われ、不適切な発言に嫌な思いをした。謝罪してほしい。	社協に確認。申出人は金銭管理に問題があるので、貸付は断った。不適切な発言はしていないが、申出人に謝罪したとの事だった。
3	本人	社協に貸付金について問い合わせしたが、電話対応した職員の態度が悪かった。ばかにされていると感じた。	社協に確認。申出人に文書で謝罪したとの事だった。

2 サービスの内容(サービスの質・量) 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	日常生活自立支援事業を利用。生活費を上げてほしいと依頼した事が、グループホームの管理者に伝わっていた。グループホームには伝えて欲しくない。	社協に確認。申出人の支援は、病院、グループホームと連携して行っているとの事だった。

3 説明・情報提供 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	申出人は現在服役中。年金を受給しているが、年金受取が煩雑なので、日常生活自立支援法を利用したいと思い、社協に問い合わせの手紙を出した。社協より、申出人は対象外であるとの返事が来た。対象者が判断能力に不安のある高齢者、障害者に限定されている事に納得いかない。	社協に確認。本事業の対象者が判断能力が不十分な認知症高齢者、知的障害者、精神障害者となっているため、申出人は対象外であると判断したとの事だった。