

令和2年度

業務の状況及び実績に関する報告書

(令和2年4月～令和3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	・ ・ ・ ・ ・ 7
11	苦情の内容とその対応	・ ・ ・ ・ ・ 8

## 1 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

第11期任期 令和2年10月1日～令和4年9月30日

◎委員長 田中 治和 氏      ○委員長職務代理 齋藤 哲 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	大 槻 千あき	○	
		東北福祉大学 教授	田 中 治 和		◇
		宮城県社会福祉士会 理事	角 張 美貴子		○
	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 副代表	鈴 木 徳 子	○	
		宮城県手をつなぐ育成会 理事	山 田 弘 子	○	
		宮城県精神障がい者家族連合会 事務局長	伊 藤 仁 幾	○	
	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 幹事	手 塚 雅 明	○	
		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	大 森 道 宏	○	
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東北会宮城県会（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		○	
	宮城県精神保健福祉士協会	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11期任期 令和2年9月1日～令和4年8月31日

◎委員長 安住 順一 氏      ○委員長職務代理 神谷 統 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	宮城県老人クラブ連合会 会長	佐 藤 節 夫	
	宮城県障がい者福祉協会 常務理事兼施設長	佐 藤 秀 美	
	宮城県重症心身障害児(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	宮城県社会福祉法人経営者協議会 会長	庄 子 清 典	
	宮城県保育協議会 会長	中 鉢 義 徳	
	宮城県社会福祉協議会 理事兼事務局長	佐 藤 光 敏	
3、公益を 代表する委員	宮城県民生委員児童委員協議会 副会長	星 禮 子	
	宮城県市長会 事務局長	神 谷 統	
	宮城県町村会 理事兼事務局長	安 住 順 一	

### 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11日	回議(新型コロナウイルスの感染拡大により)	R元年度事業実績報告 R2年度事業計画	13名
第2回 運営適正化委員会	10月27日	仙台ビジネスホテル第2会議室	改選のため、委員長、委員長職務代理の選任 所属合議体の指名、合議体委員長、委員長職務代理の選任	委員 13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	4月30日	回議	運営適正化委員会委員1名辞任に伴い選任、同意	委員 9名
選考委員会	6月25日	回議	運営適正化委員会委員1名辞任に伴い選任、同意	委員 9名
選考委員会	9月3日	回議(新型コロナウイルスの感染拡大により)	改選のため、委員長、委員長職務代理の選任 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 9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19日	8名	文書にて報告(新型コロナウイルスの感染拡大により)	日常生活自立支援事業 令和元年度事業報告、令和2年度事業計画 日常生活自立支援事業について相談・契約状況(3月末)の報告 新型コロナウイルス感染拡大に係る対応、支援状況について
7月27日	8名	文書にて報告(新型コロナウイルスの感染拡大により)	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, 仙台市青葉区)
9月16日	8名	文書にて報告(新型コロナウイルスの感染拡大により)	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(7月末)の報告 専門員概況報告(栗原, 仙台市宮城野区)
12月9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(10月末)の報告 専門員概況報告(気仙沼・南三陸, 仙台市泉区) 巡回調査について
1月26日	8名	Web会議	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(大崎, 仙台市若林区)
3月5日	8名	Web会議	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 運営監視合議体令和3年度事業計画について

#### (2) 巡回調査の開催状況

新型コロナウイルスの感染拡大により中止とした

## 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 1件 R元年2月1日以降受付 23件
5月11日	6名	回議(新型コロナウイルスの感染拡大により)	再審議件数 1件 新規報告件数 33件 合計 34件
6月18日	7名	回議(新型コロナウイルスの感染拡大により)	再審議件数 6件 新規報告件数 24件 合計 30件
7月30日			第3回苦情解決合議体を中止とし、第4回に合わせて審議をする
8月31日	7名	宮城県管工事会館第5会議室	再審議件数 5件 新規報告件数 39件 合計 44件 令和2年度研修会について 令和2年度巡回訪問について
10月27日	7名	仙台ビジネスホテル第2会議室	再審議件数 0件 新規報告件数 21件 合計 21件
12月3日	6名	仙台ビジネスホテル4階会議室	再審議件数 1件 新規報告件数 12件 合計 13件
1月21日	6名	Web会議	再審議件数 2件 新規報告件数 15件 合計 17件
3月4日	6名	Web会議	再審議件数 1件 新規報告件数 12件 合計 13件 苦情解決合議体令和3年度事業計画について  令和3年3月4日以降受付 16件

### (2) 巡回訪問

新型コロナウイルスの感染拡大により中止とした

### (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(44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	5	15	20	1	17	2	20	4	7	0	7	2	20
5月	2	5	7	0	7	0	7	6	0	0	1	0	7
6月	2	10	12	2	10	0	12	2	4	0	4	2	12
7月	7	12	19	1	15	3	19	7	6	0	5	1	19
8月	6	9	15	1	12	2	15	9	1	0	4	1	15
9月	7	7	14	1	13	0	14	8	3	0	2	1	14
10月	2	7	9	0	6	3	9	3	3	0	1	2	9
11月	3	7	10	0	10	0	10	4	3	0	3	0	10
12月	2	10	12	3	9	0	12	6	2	0	4	0	12
1月	3	7	10	0	10	0	10	3	4	0	3	0	10
2月	3	3	6	0	5	1	6	3	2	0	1	0	6
3月	2	13	15	0	13	2	15	6	1	0	8	0	15
合計	44	105	149	9	127	13	149	61	36	0	43	9	149

(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	2	1	2	5	5	0	0	0	0	0	0	5
5月	0	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	2
6月	0	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	2
7月	0	5	0	2	7	7	0	0	0	0	0	0	7
8月	1	4	0	1	6	6	0	0	0	0	0	0	6
9月	0	5	0	2	7	7	0	0	0	0	0	0	7
10月	0	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	2
11月	0	2	1	0	3	2	0	0	1	0	0	0	3
12月	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
1月	0	2	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3
2月	2	0	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0	3
3月	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
合 計	3	27	4	10	44	42	0	0	2	0	0	0	44

<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（令和2年4月1日～令和3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	3件	<注> 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  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。  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  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  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  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  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  7 その他 ・上記にあてはまらない事項
	2 サービス内容（サービスの質・量）	0		
	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	1		
障害者	1 サービス内容（職員の接遇）	14	27件	
	2 サービス内容（サービスの質・量）	8		
	3 説明・情報提供	3		
	4 利用料	0		
	5 被害・損害	0		
	6 権利侵害	1		
	7、その他	1		
児童	1 サービス内容（職員の接遇）	1	4件	
	2 サービス内容（サービスの質・量）	1		
	3 説明・情報提供	0		
	4 利用料	1		
	5 被害・損害	0		
	6 権利侵害	0		
	7 その他	1		
その他	1 サービス内容（職員の接遇）	3	10件	
	2 サービス内容（サービスの質・量）	1		
	3 説明・情報提供	2		
	4 利用料	0		
	5 被害・損害	0		
	6 権利侵害	0		
	7 その他	4		
合計	1 サービス内容（職員の接遇）	19	44件	
	2 サービス内容（サービスの質・量）	10		
	3 説明・情報提供	6		
	4 利用料	1		
	5 被害・損害	0		
	6 権利侵害	1		
	7 その他	7		



## 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	R元年度業務の状況及び実績に関する報告	事務局長
宮城県社会福祉協議会評議員会	6月27日	ホテル白萩	R元年度業務の状況及び実績に関する報告	事務局員

## 8 広報・啓発活動

	内 容
宮城県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」5月号 R2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
宮城県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」7月号 R元年度宮城県社会福祉協議会事業報告に掲載
宮城県社協ホームページ	R元年度運営適正化委員会事業報告を掲載
宮城県社協ホームページ	R2年度福祉サービスの苦情解決に関する研修会中止の案内を掲載
宮城県社協ホームページ	R元年度福祉サービス苦情解決体制実施状況調査報告書を掲載
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 宮城県社協いきがい健康課主催行事で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)			新型コロナウイルスの感染拡大により中止	
苦情解決に関する研修会 (第三者委員対象)			新型コロナウイルスの感染拡大により中止	

## 10 会議・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	10月30日	Web会議	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
北海道・東北運営 適正化委員会事務局 連絡会議	3月30日	書面にて情報交換	事務局業務に係る課題、運営状況等の協議・情報交換（北海道社会福祉協議会主催）	

## 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	親が介護老人保健施設を利用。申出人の体調が悪い時に、利用料の督促の電話があった。利用者の家族の気持ちに沿った対応をしてくれてもいいのではないかと。	施設に確認。高圧的な対応はしていない。謝罪したいが、申出人に拒否されているので、時間を置いてから連絡したいという事だった。

#### 3 説明・情報提供 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	居宅支援事業所を利用。施設利用時の説明をされていない。リハビリの相談をしても、所長が一方的に話をして、何もしてくれない。	事業所に確認。申出人は一人暮らしを希望しているが、現状で一人暮らしは難しい。今後について、地域包括支援センター、行政と話し合いをしているという事だった。

#### 7 その他 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	職員	申出人はデイサービス事業所代表。デイサービスの利用希望者がいるが、ケアマネジャーが積極的に対応してくれない。	ケアマネジャーに確認。話の中で利用開始日等、行き違いがあったようで、改めて対応するという事だった。

### 障害者

#### 1 サービスの内容(職員の接遇) 14件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	就労移行支援事業所を利用。職員から虐待と思える侮辱的な言動があった。責任者に相談し、指導と改善をお願いしたが、改善が見られず、辞めても構わないような事を言われた。	事業所に確認。申出人は要望が多く、その都度対応してきた。最近は体調も悪いようだ。今後について、相談支援事業所と相談し、対応していきたい。
2	家族	就労継続支援B型を利用。送迎車で子どもが他の利用者から顔をつねられ、パニックになった。送迎時の組み合わせを配慮してほしい。苦情を言うと、翌日送迎車が家に来なかった。利用を止めると言っていないのに、母親が怒っているの、事業所はもう利用しないだろうという理事長の勝手な判断だった。おかしいのではないかと。	事業所に確認。子どもの高い声に反応した他の利用者から他害行為があった。多くの保護者がお互い様という中、申出人は要望が多く、事業所は無理をして対応してきた。事業所、相談支援事業所で話し合いを持つ予定にしている。出来る事、出来ない事をしっかり伝えたいとの事だった。
3	家族	子どもが放課後等デイサービスを利用。何度か事業所とトラブルがあった。管理者は謝罪するが、問題があるスタッフに全く伝わっていない。障害を持つ子どもを預けているのに心配だ。	運営会社に確認。自宅を訪問し謝罪。職員のプロ意識、自覚がなく、上手く対応出来なかった事を重く受け止め、今後の対応について説明した。

4	本人	就労移行支援事業所の体験利用をしていた。いつもはサービス管理責任者が振返りの面談をしていたが、ある日センター長が、申出人に断りも無しに入室し、センター長主導の面談が行われた。センター長から不適切な発言が頻回にあった。	事業所に確認。申出人に不快な思いをさせた事を謝罪したとの事。申出人から委員会に納得したと連絡があった。
5	本人	グループホームを利用。規約を破った訳でもないのに、施設長、職員と折り合いが悪いため、施設を出るように言われている。	施設に確認。申出人は職員の対応に不満があるようだが、何を求めているのか分からない。支援者が力不足で対応しきれていない。今後は相談支援事業所と連携して、新しいグループホームを探していくという事だった。
6	本人	地域活動支援センターを利用。事業所を出入り禁止になった。施設長の言動が不適切だ。	事業所に確認。申出人と利用契約は無く、サロンを利用しているだけだった。申出人は苦情を施設長に直接言わず、いろいろな所に訴える。サロンの利用継続解除を含めて、何が納得いかないのか、話し合いを持ちたいという事だった。
7	本人	相談支援事業所を利用。職員からひどい事を言われた。利用者に寄り添う姿勢がない。今後、事業所を利用するつもりは無いが、責任者に職員の再教育等の改善策を求めると伝えてほしい。	事業所に確認。申出人から事業所にも同様の訴えがあった。苦情の内容を受け止め、事業所内で共有する等の対応をする。
8	本人	相談支援事業所を利用。相談員と待ち合わせして、グループホームの見学に行く時に、道が分かりづらく迷った。その事を電話で相談員に伝えると、ああそうですかと言われた。この対応はどうか。	事業所へ確認。申出人から、調べた道が工事中で通れないと、相談員に電話があった。工事中だったら教えてほしい、下見をするべきだと言われた。申出人に至らなかった事を謝罪した。
9	その他	病院の駐車場に事業所の車が停まっていた。腰の曲がったおばあさんが、車に乗り込もうとしていたが、職員は運転席に座ったままで、介助しようとしなかった。	事業所に確認。障害があっても自分で出来ると言われれば、見守りだけする場合がある。申出人からも事業所に電話があったので、配慮します、ありがとうございましたと伝えた。
10	本人	就労継続支援B型を利用。うつ病がひどくなり、事業所に休むと連絡したら、迎えに来た。無理に連れて行こうとするのはどうなのか。精神障害者に対する配慮に欠けている。	事業所に確認。相談支援事業所から、申出人は鼓舞する事が大事だと言われ、それを踏襲していた。申出人は家にいると昼からアルコールを飲むので、家族から外で働いてほしいという要望があった。
11	本人	相談支援事業所を利用。事業所に電話してもなかなか繋がらず、繋がっても担当者が不在だった。申出人を差別して電話に出ないのではないか。	事業所に確認。申出人の訴えを伝えた。事業所で対応していくという事だった。
12	本人	宿泊型自立訓練施設を利用。施設には活動プログラムがあり、参加しないとゲーム機を取り上げられた。プログラムの参加は強制されたくない。	施設に確認。申出人はゲーム依存症、病院、家族の要請で、ゲーム機は施設で預かり、時間を制限して貸し出していた。プログラム参加は強制ではなく、なるべく参加してくださいと伝えている。
13	家族	生活介護を利用。利用者に対する支援員の言動が高圧的で、利用者がかわいそうだ。	事業所に確認。利用者への援助法について、職員に注意喚起をしていた。今回の訴えを真摯に受け止め、再度周知したい。

14	家族	障害者施設を利用。コロナ禍なのに催し物の案内の電話が来た。コロナを甘く見ていないか、家には高齢者も居て不安だ。	施設に確認。コロナ対策は万全にして、利用人数も制限しているとの事だった。
----	----	---	--------------------------------------

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	その他	知人が利用していた事業所の閉鎖に伴い、系列の事業所への移籍を希望したが、サービス管理責任者より、系列の事業所は利用できないと言われた。サービス管理責任者の問題発言により、知人が不利益を被った。	利用者本人から連絡をもらった。現在は違う事業所を利用しているが、満足していない。現在も系列の事業所の利用を希望しており、委員会からそちらに連絡されては困るとの事。前の事業所は閉鎖しており、委員会として出来る事はないと伝え納得した。
2	本人	訪問看護事業所を利用。薬を飲みすぎ具合が悪い時に、職員にもう来なくていいと言ったら、もう来ないと言われた。具合が悪い時の発言で、事業所は引き続き利用したい。	事業所に確認。申出人は精神科で処方された2週間分の薬を全部飲み、救急搬送された。申出人は対応が困難で、医師からも振り回されないよう注意を受けていた。
3	家族	2ヶ所の放課後等デイサービスが統合する事になった。保護者に十分な説明もなく、従来の支援が継続して受けられるのか不安だ。	事業所に確認。新型コロナの影響で、急遽統合せざるを得ない状況になった。丁寧な説明を心掛けて対応したが、今回の申し出を真摯に受け止め、保護者宛ての文書を出す事とした。
4	本人	入所施設を利用。要望を施設に伝えているが、聞き入れてくれない。	施設へ確認。最近施設への要望が増えてきている。施設で対応するという事だった。
5	家族	グループホームを利用。契約時の説明と、利用してからの支援内容があまりにも違っており、困惑している。これからの生活について、双方で確認したい。	施設に確認。第三者委員を入れた話し合いを持ち、文書にして確認してほしいと依頼した。対応をするという事だった。
6	本人	グループホームを利用。督促料が来ているが、何の督促か教えてくれない。障害者年金の通知を見せてほしい。通帳の内容を説明してほしい。名前を呼び捨てにされる。差別されている感じる。改善するよう伝えてほしい。	施設に確認。申出人は自閉症スペクトラムで、幻聴、幻覚があり、対人関係も難しい。丁寧に対応しているという事だった。
7	家族	家族がデイケアサービスを利用していたが、突然支援を切られた。	事業所に確認。突然支援を中止したのではなく、事前に伝えていた。現在利用者のケアマネージャーが新しい事業所を探しているとの事だった。
8	本人	相談支援事業所と介護事業所を利用。両方の事業所から利用解除の文書が届いた。	事業所に確認。申出人は対応が難しく、行政にも相談し利用解除に至ったという事だった。

3 説明・情報提供 3件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	就労移行支援事業所と利用契約をするはずだったが、利用出来ないと言われた。事業所から利用出来ない経緯も謝罪も無い。行政と弁護士にも相談している。	申出人は既に行政、に、護士に相談しており、近く事業所と話し合いの予定があるとの事。行政に相談していることから、委員会で出来る事はないと伝え納得した。
2	本人	就労継続支援B型を利用。工賃が上がらない。自分の権利ばかり主張する利用者がある。交通費が出ない。代表と話がしたい等、不満がある。	事業所に確認。代表は申出人と毎日話をしているとの事。時間を取って面談するよう依頼した。
3	職員	相談支援事業所の利用者が、生活介護利用の面談で、利用を拒否された。理由が利用拒否に当たらないのではないかと。	事業所に確認。事業所で受け入れを検討した結果、利用者の健康面、安全面が保たれないと判断し、利用を見合わせた。行政にも相談済との事だった。

6 権利侵害 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	就労継続支援B型を利用。代表者、職員2人から、暴言や脅しを受けている。夏、気温が30度以上あっても、エアコンを付けず、窓を開けて扇風機で過ごした。	軽微な虐待に当たる事から、行政に情報提供した。

7 その他 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	その他	地域活動センター近隣の住民。事業所の利用者が無断で駐車場や敷地内に入り、騒いで喫煙している。ゴミも片付けない。事業所に注意してほしい。	事業所に確認。事業所が借りている駐車場のスペースで水遊びをした。無断で近隣の敷地には入っていない。ゴミも片付けた。喫煙も事業所内の指定した場所と決めている。近隣住民には煙が気になる事があるかもしれないので、職員、利用者にも注意喚起したい。

児童

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	保育園で、職員へのパワハラ、園児への不適切な対応があるようだ。	運営会社に確認。不適切な対応があったという事は聞いていない。不適切な保育がないよう研修、指導をしているという事だった。

2 サービスの質・量 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	こども園を利用。子どもが同じ園児から何度も噛まれている。園が対応を怠っている。	園に確認。職員全員に周知し、別々の部屋で保育をしていたが、移動中に噛まれた。職員も気を付けているが、園では完全に防げる状態ではないとの事。

4 利用料 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	保育園を利用。保育園の副食費が値上げされた。設定金額の根拠を質問したが、明確な回答が得られない。	保育園に確認。申出人には、法人から直接説明するとの事だった。その後、申出人より解決したと連絡があった。

7 その他 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	保育園を利用。園長のパワハラで、保育士が辞め、保護者としては不安でたまらない。行政にも相談しているが、改善しない。	既に行政に相談しているため、委員会として出来る事は無いが、委員会からも行政に通知する事とした。

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	総合支援資金の住宅入居費の借り入れの問い合わせをしたが、申出人の言う事を否定し、最初から貸さないという感じだった。	社会福祉協議会へ確認。申出人の訴えを伝えた。貸し付けが出来るかどうか確認してから、申出人に返事をしたいという事だった。
2	本人	生活福祉資金の貸し付けが受理されなかった。それは仕方が無いが、上から目線で、対応が悪かった。もっと人に寄り添った言い方が出来ないか。	社会福祉協議会へ申出人の訴えを責任者に伝えた。分かりましたという事だった。
3	本人	緊急小口資金申し込みの問い合わせの電話をしたら、職員の対応が威圧的だった。生活できるかどうか不安だから電話している。利用者に寄り添った言い方が出来ないのか。	社会福祉協議会の責任者に訴えを伝えた。職員に周知するという事だった。

2 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。生活費を叔母の口座に振り込んだ。どうしてそうしたのか聞いたところ、調べて連絡すると言われたが、まだ連絡が来ない。	事業所に確認。申出人の担当者になったので、いろいろ話を聞いていると、叔母の口座に振り込んだ話が出て来た。別の事業所の時の事なので、調べて連絡するとの事だった。

3 説明・情報提供 2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。契約時に説明してもらったと思うが、よく覚えていない。最初から説明を聞きたい。	事業所に確認。担当者、責任者が施設へ行き、施設長、ケアマネージャー立会いのもと、利用の経緯を説明し、至らなかつた事について謝罪した。
2	本人	コロナの影響で生活に困り、総合支援金の貸し付けを申し込んだが、妊婦である事を理由に断られた。	社会福祉協議会へ確認。申出人は2月分を申請し、更に3月分も申請したいというので、受理出来なかつた。妊婦である事を理由に断ってはいないとの事。

## 7 その他 4件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	申出人は、微熱、喉の痛み、咳の症状があり、仙台市に相談すると、4日間外出しない様言われた。社会福祉協議会に電話し、緊急小口資金の書類の送付を依頼したが、いつになるか分からないと言われた。困っているので、早急に対応してほしい。	社会福祉協議会へ確認。書類を送付するとの事だった。
2	本人	新型コロナの緊急小口資金を申し込む際に、東日本大震災の緊急小口資金の返納が滞納していると伝えた。大丈夫だと言われたので予約し、1週間後に申し込んだ。2週間後、審査したが、滞納があるので借り入れ出来ないと言われた。事前に滞納があると説明しているのに、どういうことか。	申出人にどうしてほしいか聞くと、早くお金を振り込んでほしいと言う。委員会では資金制度について対応出来ないと言えど、電話を切った。
3	本人	新型コロナの緊急小口資金を申し込んだ。2週間経っても結果が来ないので、社会福祉協議会に問い合わせると、電話に出た職員の対応が悪かった。仕事を休業し、苦しい状況で不安なので問い合わせをした。このような対応は無いのではないかと。	社会福祉協議会の担当責任者へ苦情の内容を伝えた。職員に周知するとの事だった。
4	その他	知人が新型コロナの緊急小口資金を申請したが、未だ支給されず、問い合わせると、そのうち振り込まれると言われた。本人は体調が悪く、困窮しているので、早く振り込んでほしい。	社会福祉協議会担当者へ伝える事とし、納得した。