

令和4年度

業務の状況及び実績に関する報告書

(令和4年4月～令和5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委員名簿	・・・ 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委員名	・・・ 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）運営監視合議体による巡回調査	
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）苦情解決体制調査	
	（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	・・・ 7
10	研修活動	・・・ 7
11	苦情内容とその対応	・・・ 8

1 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会委員名簿

第12期任期 令和4年10月1日～令和6年9月30日

◎委員長 高橋 芳代子 氏      ○委員長職務代理 元村 智明 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	就任手続き中		
		東北福祉大学 准教授	元 村 智 明	○	
		宮城県社会福祉士会 理事	東 寺 大 輔	◇	
	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	高 木 香	○	
		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	土 井 孝 博	○	
		宮城県知的障害者福祉協会 事務局長	石 川 仁	○	
② 法律・財務に関し学識経験を有する委員	東北学院大学法学部 教授	遠 藤 隆 幸	◇		
	仙台弁護士会（弁護士）	金 子 享 平	◎		
	仙台弁護士会（弁護士）	高 橋 芳代子		○	
	東北大学大学院法学研究科 教授	藤 田 一 郎		○	
	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委員名簿

第12期任期 令和4年9月1日～令和6年8月31日

◎委員長 小野 和宏 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	高 橋 壽 一	
	宮城県障がい者福祉協会 常務理事	末 田 耕 司	
	宮城県重症心身障害児(者)を守る会 会長	秋 元 俊 通	
2 社会福祉事業を営業者を代表する委員	宮城県社会福祉法人営業者協議会 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	菅 原 健 一	
3 公益を代表する委員	宮城県民生委員児童委員協議会	就任手続き中	
	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	小 野 和 宏	

### 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	開催方法 (会場等)	内 容 (協議事項等)	出席
第1回 運営適正化委員会	4月28日	書面決議	R3年度事業実績報告 R4年度事業計画	委員13人
第2回 運営適正化委員会	10月27日	Web会議	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人 事務局2人

### 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	開催方法 (会場等)	内 容 (協議事項等)	出席
選考委員会	9月20日	Web会議	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人
選考委員会	3月16日	書面決議	運営適正化委員会委員の辞任に伴う委員の 選出	委員8人

### 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	開催方法 (会場等)	審 議 内 容
5月24日	9人	Web会議	日常生活自立支援事業 令和3年度事業報告、令和4年度事業計画 相談・契約状況(3月末)の報告
7月28日	7人	Web会議	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(仙台、仙台市青葉区)
9月6日	6人	Web会議	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(仙南、仙台市宮城野区) 巡回調査について
11月17日	8人	Web会議	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(9月末)の報告 専門員概況報告(石巻、仙台市太白区)
1月24日	6人	Web会議	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(11月末)の報告 専門員概況報告(大崎、仙台市若林区)
3月9日	7人	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 令和5年度事業計画について

#### (2) 運営監視合議体による巡回調査

	日 時	調査地域	参加委員	参加した市町村社協
1	7月21日	気仙沼・南三陸 地域福祉サポ ートセンター	土井委員 大森委員	気仙沼市
2	7月26日	登米地域福祉サ ポートセンター	齋藤委員	登米市
3	8月2日	仙台市泉区権利 擁護センター	工藤委員 大槻委員 山田委員 伊藤委員	仙台市泉区
4	8月5日	栗原地域福祉サ ポートセンター	手塚委員	栗原市

## 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	開催方法 (会場等)	審議内容
			前年継続分 1件 令和4年3月4日以降受付 13件
4月20日	6人	Web会議	再審議件数 1件 新規報告件数 19件 合計 20件
6月4日	6人	Web会議	再審議件数 2件 新規報告件数 23件 合計 25件
7月15日	6人	Web会議	再審議件数 1件 新規報告件数 18件 合計 19件
9月29日	6人	Web会議	再審議件数 0件 新規報告件数 32件 合計 32件
10月27日	6人	Web会議	再審議件数 1件 新規報告件数 11件 合計 12件
12月5日	6人	Web会議	再審議件数 0件 新規報告件数 21件 合計 21件
1月26日	7人	Web会議	再審議件数 0件 新規報告件数 26件 合計 26件
3月3日	5人	Web会議	再審議件数 2件 新規報告件数 18件 合計 20件 令和5年3月3日以降受付 24件

### (2) 苦情解決体制調査

名称	調査月	対象事業所	内容	調査者
苦情解決合議体 苦情解決体制調査	2月	高齢者事業所 1か所 障害者事業所 9か所	事前に事業所に調査票を送り、それを基に苦情解決体制の整備状況等を電話で聞き取りした。 (仙台市、気仙沼市、栗原市、登米市、涌谷町、大和町、富谷市、柴田町)	事務局長

### (3) 事実確認調査

名称	調査日	調査方法	内容	調査者
苦情相談ケース の事実確認調査	4月～3月 (随時)	電話	本会に苦情相談が寄せられた事業所に、事実確認の必要と思われたケースについて調査(40回)	事務局長 主事

## (4) 苦情・相談等の受付状況

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	13	18	2	16	0	18	8	2	0	8	0	18
5月	4	8	12	0	12	0	12	6	3	0	3	0	12
6月	3	11	14	0	14	0	14	8	3	0	3	0	14
7月	5	6	11	1	10	0	11	4	4	0	3	0	11
8月	4	10	14	1	13	0	14	5	5	0	4	0	14
9月	3	11	14	2	9	3	14	4	6	0	4	0	14
10月	1	15	16	1	15	0	16	6	4	0	6	0	16
11月	3	14	17	16	0	1	17	11	4	0	2	0	17
12月	6	10	16	0	16	0	16	10	5	0	1	0	16
1月	2	11	13	1	12	0	13	7	3	0	3	0	13
2月	2	12	14	0	14	0	14	6	4	0	3	1	14
3月	2	18	20	1	18	1	20	3	5	0	10	2	20
合計	40	139	179	25	149	5	179	78	48	0	50	3	179

(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	1	1	0	3	5	5	0	0	0	0	0	0	5
5月	0	4	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	4
6月	0	3	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3
7月	1	3	1	0	5	4	0	0	1	0	0	0	5
8月	1	3	0	0	4	3	0	0	1	0	0	0	4
9月	1	2	0	0	3	2	0	0	1	0	0	0	3
10月	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
11月	0	2	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0	3
12月	0	4	1	1	6	6	0	0	0	0	0	0	6
1月	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
2月	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
3月	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
合計	4	29	2	5	40	37	0	0	3	0	0	0	40

<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4年4月1日～令和5年3月31日）

種別	苦情内容の分類	件数	小計	
高齢者	1 職員の接遇	1	4件	<p>&lt;注&gt;                      苦情内容の分類は、全国社会福祉協議会によるものです。</p> <p>1 職員の接遇                      ・関わり方、対応・言葉遣い                      ・説明不十分・その他</p> <p>2 サービスの質や量                      ・食事・環境・サービス不十分                      ・退去、サービス提供中止・金銭管理・その他</p> <p>3 説明・情報提供                      ・虚偽記載・相談不十分・契約拒否・説明不十分・その他</p> <p>4 利用料                      ・利用料関係・負担金関係                      ・その他の費用・説明不十分                      ・その他</p> <p>5 被害・損害                      ・介護、支援事故・物損・暴力                      ・その他</p> <p>6 権利侵害                      ・虐待・暴力・身体拘束・暴言                      ・プライバシーの侵害・その他</p> <p>7 その他                      ・制度に関すること・その他</p>
	2 サービスの質や量	2		
	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	1		
障害者	1 職員の接遇	20	29件	
	2 サービスの質や量	2		
	3 説明・情報提供	2		
	4 利用料	2		
	5 被害・損害	2		
	6 権利侵害	0		
	7 その他	1		
児童	1 職員の接遇	1	2件	
	2 サービスの質や量	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	0		
その他	1 職員の接遇	0	5件	
	2 サービスの質や量	2		
	3 説明・情報提供	2		
	4 利用料	0		
	5 被害・損害	1		
	6 権利侵害	0		
	7 その他	0		
合計	1 職員の接遇	22	40件	
	2 サービスの質や量	6		
	3 説明・情報提供	5		
	4 利用料	2		
	5 被害・損害	3		
	6 権利侵害	0		
	7 その他	2		



## 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9日	ホテル白萩	R3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27日	ホテル白萩	R3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 令和4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の紹介記事掲載
県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」7月号 R3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	R3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	R4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
周知・啓発関係	施設、事業所からの請求、研修会案内、事実確認調査によるポスター、パンフレットの配布

## 9 研修会の開催

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容	参加者
苦情解決に関する研修会 (第三者委員対象)	12月8日	オンライン 研修	対象 苦情解決第三者委員・関係者等 講演 「サービス利用者からみた第三者委員への期待」 講師 社会福祉法人宮城県障がい者福祉協会 副会長 伊藤 清市 氏	50人
苦情解決に関する研修会 (事業者対象)	12月15日 午前、午後 2回	オンライン 研修	対象 事業を運営する者・従事する者 講演 「事故を減らし、トラブルに発展させない為に」 講師 株式会社オンワード・マエノ 代表取締役 内田 大介 氏	74人

## 10 研修活動

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容	出席
全社協運営適正化委員会事業研究協議会	7月12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人参加
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	10月27日	動画配信	現場の事故をトラブルやハラスメントに発展させない3つのポイント (国保連主催)	事務局2人 動画閲覧
全社協運営適正化委員会事業相談員研修会	10月24日	動画配信	全国社会福祉協議会政策企画部、明治大学法科大学院教授、早稲田大学人間科学学術院教授、全国社会福祉法人経営者協議会障害福祉事業経営委員会副会長の講義	事務局2人 動画閲覧
北海道・東北運営適正化委員会事務局連絡会議	3月1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（秋田県社会福祉協議会主催）	

## 11 苦情の内容とその対応

高齢者

分類1 職員の接遇 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	有料老人ホームを利用。夜職員が、部屋を見回りする際に話し声がうるさい。職員に車で病院に送迎してもらったが片手運転をしていた。他の利用者にうるさいと言ったら、職員にあなたがうるさいと言われた。	申出を施設に伝えるかと聞くと、行政に相談すると言い、ケアマネジャーから話を聞いてほしいとのことだったので、ケアマネジャーから話を聞いた。

分類2 サービスの質や量 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	両親がショートステイを利用。利用していた事業所が、有料老人ホームに変わるといわれ、利用者が居る中工事が始まった。両親は事業所を退居したが、後日来た請求書に日常生活費、共用費という項目があった。納得出来ず行政に相談したが、時間がかかると言われたため、委員会からも行政に伝えてほしい。	委員会からも行政に伝える事とした。
2	本人	訪問介護事業所を利用。要望に沿った支援をしてほしい。対応が悪い。このことをケアマネジャーにも伝えてほしい。	ケアマネジャーに確認。精神的に不安定で、いろいろな所に電話をしている。入院を検討しているとのことだった。

分類7 その他 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	職員	認知症高齢者グループホームに勤務。出納帳の内容がおかしい。不正に流用されているのではないか。	行政に情報提供することとした。

障害者

分類1 職員の接遇 20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。支援員にきつい言い方をされ、事業所に通えず、3日休んでいる。この事を社長に伝えてほしい。	社長に申出を伝えた。申出人は体調が悪いと休みがちだった。職員はきつい言い方をしていないと思うが、職員に聞き取りをして、言葉遣いに注意するよう指導するということだった。
2	家族	息子が就労継続支援A型利用。匿名で職員の言葉遣いが悪いので、事業所に注意してほしい。	事業所管理者に申出を伝え、職員に周知してほしいと伝えた。
3	本人	就労継続支援B型を利用。事業所内で仲間外れにされ、無視される。事業所に言っても改善されない。	事業所へ確認。申出人が無視されたのは女性にしつこくしたので、距離を置かれたということだった。

4	本人	グループホームを利用。職員が勝手に部屋に入って来るので、部屋の鍵を変えた。エアコンをいつ交換するのか教えてくれない。理事長から滞納している家賃を一括で払えと言われた。	事業所に確認。申出人が勝手に鍵を交換したため、大家から出ていってほしいと言われた。出ていくなら滞納している家賃を一括で払ってほしいと伝えた。エアコンの交換は、申出人が鍵を変えたため入室出来ない。行政にも報告しているということだった。
5	本人	就労継続支援B型を利用。就労時間は10時から15時であるが、現在は9時から16時。職員から休憩の声掛けはない。事業所に言ったが、改善しない。	事業所に確認。開設したばかりで、改装工事が入っている。就労時間も10時から13時まで短縮して、利用者には13時まで就労して家で昼食を食べてください。お腹が空く人は11時に昼食を食べてくださいと説明し、申出人も了解していたということだった。
6	本人	就労継続支援A型を利用。事業所に体調が悪く3日間休むと連絡すると、毎日状況を教えるように言われたので、毎日電話していた。すると、事業所から仕事に関係ないことで電話をかけてこないでほしいと言われた。	事業所に確認。申出人は出勤日の半分も出勤していない。申出人に事業所を辞め、治療に専念してはどうかと伝えると、A型で就労できますと納得しない。この事は相談支援事業所、行政にも相談しているという事だった。
7	本人	相談支援事業所を利用。以前からトラブルがあり、事業所と第三者委員と申出人で話し合いをしたが、その結果がまだ来ない。	事業所に確認。結果を郵送する事にしてはいたが、遅くなったのは行政と調整していたためとのことだった。
8	本人	就労継続支援A型を利用。職員の利用者への態度が威圧的だ。	事業所へ確認。申出人と話し合いをするとともに、職員へ周知をするということだった。
9	家族	息子が就労継続支援A型を利用。息子は清潔感が感じられず、施設外作業に参加できないと言われた。息子は事業所を辞めたくないと言っている。	事業所へ確認。息子は入浴もせず、清潔感がない。また、指示を聞かず、注意すると大声を出す。申出人に息子さんは当事業所は無理ではないかと伝えると、私もそう思うと言っていたとのことだった。
10	家族	子どもが生活介護を利用している。職員の香水か整髪料か分からないが、臭いがきつい。	事業所に確認。責任者に訴えを伝えると、分かりましたということだった。
11	本人	就労継続支援B型。以前通所していた事業所に、再通所したいと思ったが、面談で誹謗中傷され、希望に添えないと言われた。	事業所に確認。再通所出来なかったのは、本部の決定ということだった。
12	本人	地域生活支援センターを利用。施設長から嫌な事を言われた。不快になる言葉は言わないでほしい。	事業所へ確認。申出人からも同じ訴えがあり、不快になる言葉は使わないという事で了解している。
13	本人	ショートステイを利用。施設は子どもも利用している。申出人は障害特性で生活音が気になる。施設に言うと、大人だから我慢してくださいと言われる。自分には配慮がない。相談支援事業所に話を聞いてほしいということだった。	相談支援事業所に確認。施設代表が申出人に説明しようと思っても、申出人はすぐ興奮状態になり、話し合いが出来ない。当事者同士では難しいため、相談支援事業所が中に入るということだった。
14	本人	就労継続支援B型を利用。作業時間が、当初に比べ長くなっている。	事業所に確認。申出人の勘違いで、現在はコロナの影響で、作業時間を短縮しているとのことだった。申出人への説明を依頼した。

15	本人	グループホームを利用。敷地内禁煙だが、職員が敷地内で喫煙をする。敷地内の屋外で電話で会話するので、内容が聞こえる。職員が威圧的な態度を取るのを怖い。	運営会社に確認。敷地内での喫煙、電話はすぐ対応する。威圧的な態度は、申出人の特定に至らないよう、配慮して注意したいということだった。
16	本人	就労継続支援B型を利用。サービス管理責任者がころころ変わる。他の利用者トラブルになったが、事業所は他の利用者のことばかりをかばう。	事業所に確認。対応しますとのこと。その後、申出人から電話があり、事業所と話し合いをして納得したとのことだった。
17	本人	就労継続支援B型を利用。サービス管理責任者に嫌な事を言われ、体調を悪くして休んでいる。他の利用者の前で病気の事を言われた。	事業所に確認。事実確認をして対応しますという事だった。
18	本人	相談支援事業所を利用。相談したいが、担当者に連絡が取れず、困っている。	事業所に確認。担当者から電話をするという事だった。
19	本人	就労継続支援B型を利用。職員の言葉遣いが乱暴だとのこと。	事業所に確認。職員の言葉遣いに気を付けるよう伝えた。
20	本人	利用しているヘルパーステーションの職員と連絡が取れなくて困っている。そのことを相談支援事業所担当者に伝えてほしい。	相談支援事業所に確認。申出人とは決まった時間にしか電話をしないと約束している。後日じっくり話を聞くと申出人に伝えてほしいとのことだった。

分類2 サービスの質や量 2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。相談に行くと早く帰るよう執拗に言われパニックになった。申出人の都合に合わせてと言うが、事業所の都合で決められる。事業所から紹介されたヘルパーには大事な物を捨てられた。このヘルパーを紹介した事業所の責任はどうなるのか。	事業所に確認。事業所の都合で決めたという事実は無い。謝罪を求められているが、何に対する謝罪か分からない。申出人には医療、行政と連携して支援に当たっているということだった。
2	本人	障害者就業・生活支援センターを利用。事業所から支援以上の事を求められたと、支援を切られた。	事業所へ確認。申出人は自分の望む答えでないと相手を責めるので、就労に結びつかなかった。事業所でも申出人へ希望するような支援は出来ないと伝えているということだった。

分類3 説明・情報提供 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	就労継続支援B型を利用しようと思い、体験に行ったが、その後体調が悪くなり、3か月後に利用したいと連絡したが、返事がない。	事業所に確認。申出人から連絡は来ていない。既に利用者が決まっていて空きがない。このことを事業所から申出人に説明することだった。
2	本人	相談支援事業所を利用。事業所が個別支援計画書を渡してくれない。郵送してほしい。	事業所へ電話。申出内容について対応するという事だった。

分類4 利用料 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	グループホームを月半ばで退居したが、利用料を返金してもらっていない。代表に電話が繋がらない。	委員会から代表へ何度も電話したが、繋がらないので申出人の了解を得て、行政に通報した。
2	家族	息子がグループホームを退居した。利用料を清算することになり、請求書を見たが金額に納得がいかない。	施設に確認。申出人からも問い合わせがあった。内容を整理するために、申出人と文書でやりとりしたいということだった。

分類5 被害・損害 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	ヘルパーステーションを利用。ヘルパーが来ると物が無くなる。事業所から和解金を支払うという話あったが、事業所の代表と連絡が取れない。	事業所に確認。物が無くなったという事実はない。和解金について言った事もなく、驚いている。相談支援事業所が病院、行政と連携して対応している。
2	本人	相談支援事業所を利用。事業所から紹介されたヘルパーに大事な物を捨てられた。	事業所に確認。ヘルパーが物を捨てたという事実はない。相談支援事業所、ヘルパー事業所、行政で話し合うことになっているとのことだった。

分類7 その他 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	その他	就労継続支援B型事業所の送迎車が、マンションの玄関前に駐車するので、出入りする人の邪魔になり危ない。	事業所に確認。事実確認をして対応したいという事だった。

児童

分類1 職員の接遇 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	保育園を利用。保育園内の新型コロナ感染状況の情報がない。学校や職場で感染状況について聞かれるが、保育園から何も伝えられず困っている。	保育園に確認。家族から新型コロナ感染者の人数を教えてほしいと言う要望はあったが、保育園として罹患家族の人数まで伝え方がいいのか迷っていた。委員会から児童の罹患人数でいいのではないかと伝え納得した。

分類3 説明・情報提供 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	保育園を利用。保育園で販売物を買わせられ、ノルマがある。おかしいのではないか。	保育園に確認。販売は保護者の委員会がルールに則って行っている。強制はしていない。委員会から保護者全体にお便りで説明するとのことだった。

その他

分類2 サービスの質や量 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。私のためにやっていると言うが、私のためにはなっておらず、生活を苦しめている。納得出来ない事がたくさんある。通帳と印鑑を返してほしい。	事業所に確認。申出人が解約を希望し、解約申出書を提出して行った。解約の処理をして、近日中に通帳と印鑑を返却することだった。
2	本人	日常生活自立支援事業を利用。申出人の個人情報や、申出人の身内とかいろいろな人に話している。ルールではなく柔軟に対応してほしい。担当者を代えてほしい。	事業所に確認。申出のような事実はない。申出人は体調が悪く、行政、病院と連携して支援に当たっているということだった。

分類3 説明・情報提供 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	兄が金銭管理委託事業所を利用。兄が3か月以上入院したので、行政から高額医療制度の申請書が送られて来た。事業所に領収書の送付を依頼し、了解したが、まだ届いていない。事業所は委員会の対象では無いが、申出を伝えることとした。	事業所に確認。領収書が大量にあり、時間が掛かっていた。早急に返却することの事だった。
2	本人	訪問介護事業所を自費で利用。ヘルパーに欠員が出たので、次回からサービスできないと言われた。他の事業所を紹介されたので、ヘルパーの補充ができればまた利用したいと言うと、分からないと言われた。納得いかない。法人本部から説明がほしいとのこと。	訪問介護事業所に確認。申出人は事業所所長と話をしたくないと言っており、法人本部で対応していた。本部から連絡することだった。

分類5 被害・損害 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	3年前に、日常生活自立支援事業と保護課のせいで全財産を無くした。	事業所に確認。正規の手続きを経て、申出人の所有する宅地を売却したということだった。