

令和元年度 福井県運営適正化委員会 事業報告書

～苦情解決を通じた適切な福祉サービス利用環境の充実と
適正な福祉サービス利用援助事業の運営の確保に向けて～



令和2年3月

福井県運営適正化委員会

は じ め に

福井県運営適正化委員会は、平成１２年度から福井県社会福祉協議会に設置され、福祉サービス利用者の利益の保護と権利を擁護するために、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するための「運営監視合議体」と、福祉サービスに関する苦情の適正な解決を図るための「苦情解決合議体」のそれぞれの活動を中心に、公正、中立的な第三者機関として活動を続けています。

本事業報告書は、令和元年度の本委員会活動の状況および相談事例をまとめたものです。この一年間、福祉サービス利用援助事業の適切な運営を確保する機能である「運営監視合議体」においては、福祉サービス利用援助事業の実施状況について、福井県高齢者・障害者日常生活自立支援センターから定期的に報告を受け、当該事業を実施する社会福祉協議会への現地調査を実施し、必要な助言を行い、適正な事業運営の確保に努めてきました。

次に、個々の福祉サービスに対する苦情等を解決する機能である「苦情解決合議体」においては、利用者等からの様々な苦情、相談に応じ、必要な助言等を行うほか、解決にあたり適切な機関を紹介するなど相談者の立場に立った取り組みに努めました。また、事業者には、苦情解決体制整備等に関するマニュアル等を配付するとともに、適切な苦情等対応のためのセミナーの開催や事業所への訪問相談など種々の事業活動を展開しました。

また、広く県民に新聞等様々な広報媒体を活用し、制度の周知を図るなど福祉サービスの適切な利用に向けた普及・啓発にも努めてきました。

今後も事業者段階における苦情解決の支援を行うとともに、福祉サービスが利用者本位のものとなるよう、より一層努めてまいります。

令和２年３月

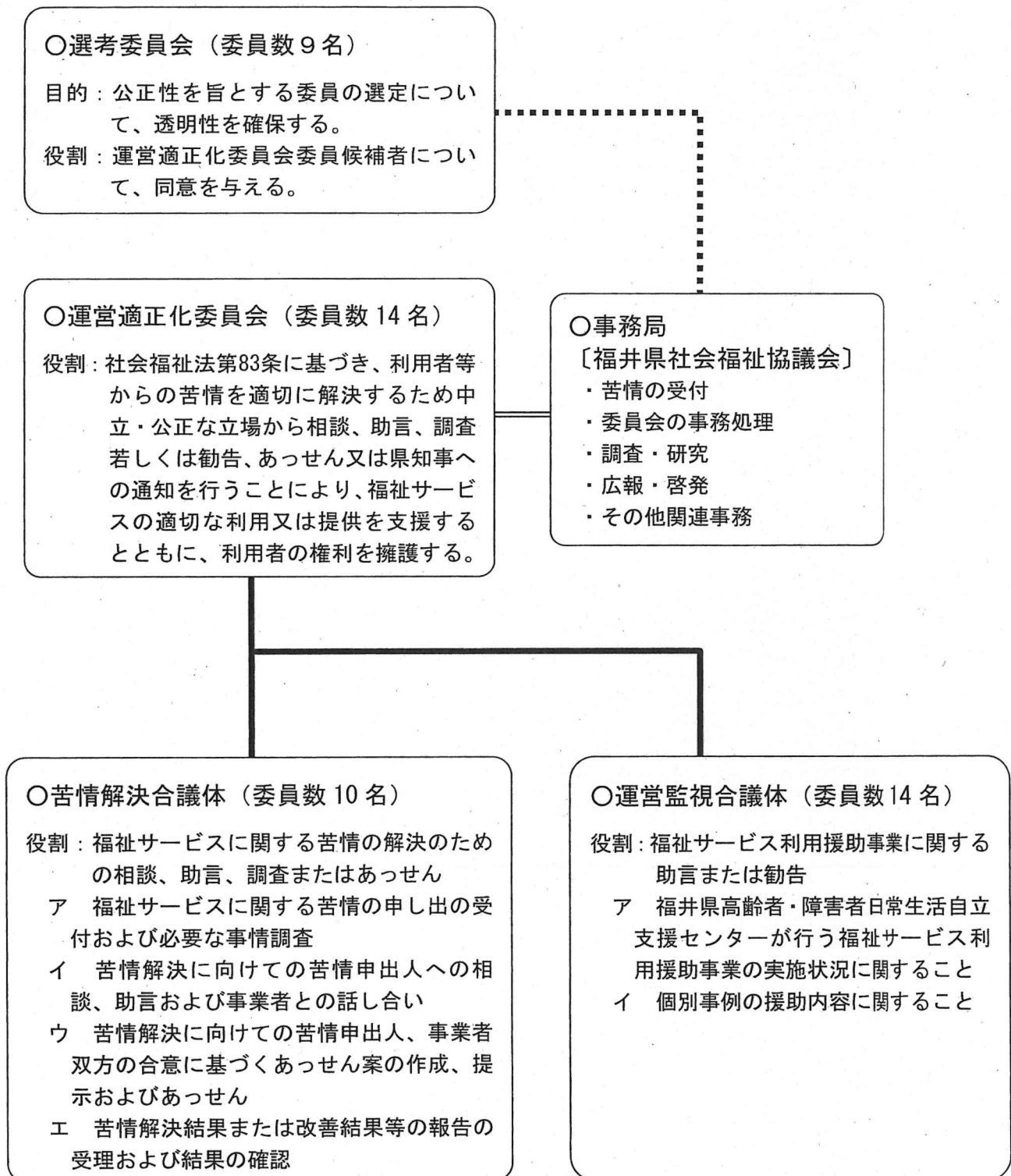
福井県運営適正化委員会

委員長職務代理者 西村 重稀

目 次

1	福井県運営適正化委員会の組織	1
2	福井県運営適正化委員会委員選考委員会の開催状況	2
3	福祉サービスに関する苦情解決事業の実施状況	4
4	福祉サービス利用援助事業の運営監視の実施状況	6
5	その他関連事業	7
6	苦情等の受付および対応状況	8
7	苦情のケース概要.....	14

1 福井県運営適正化委員会の組織



2 福井県運営適正化委員会委員選考委員会の開催状況

(1) 福井県運営適正化委員会委員選考委員会委員の改選

選考委員会委員の改選（残任期間）に伴う告示

委員の選出分野（団体）の人事異動等による退任に伴い、残任期間にかかる委員の選任について下記により告示した。

告示期間 令和元年7月2日（火）から令和元年7月8日（月）まで

告示場所 県内市町行政、社会福祉協議会の会館や掲示板等に公示、福祉サービス利用援助事業実施基幹的社会福祉協議会で意見の聴取を行う。

告示結果 告示期間中、委員候補者に対する意見がなかったため、次の候補者2名（残任期間：令和2年7月16日まで）を選任する。

区分	構成団体等	退任		新任 (残任期間)
		退任者	退任理由	
公益を代表する委員	福井県健康福祉センター 所長・医幹会	和田 敬信	団体役員の 退任による	藤田 和範
社会福祉事業 を経営する者 を代表する委員	福井県身体障害者（児）援 護施設連絡協議会	荒木 博文	団体役員の 退任による	角野 永昭

(2) 福井県運営適正化委員会委員選考委員会の開催

期 日 令和元年7月下旬 ※書面審査

内 容 福井県運営適正化委員会の委員2名の退任に伴う次の委員候補者（残任期間：令和2年7月30日まで）について審議（書面による）を行う。

区分	構成団体等	退任		新任 (残任期間)
		退任者	退任理由	
法律に関し学 識経験を有す る者である委員	弁護士	北川 稔	体調不良	麻生 英右
法律に関し学 識経験を有す る者である委員	北陸税理士会福井支部	勝山 章宏	選出団体組 織内の役割 変更	寺尾 明泰

(3) 福井県運営適正化委員会委員名簿

<任期：令和元年7月31日～令和2年7月30日>

分 野	氏 名	所 属 等	合議体の名称			
			運営監視 合 議 体	苦 情 解 決 合 議 体		
				I	II	III
① 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員	ア 公益を代表する者	西村 重稀 (委員長職務代理)	◎	◎		
		渡辺 隆	○		○	
		渡辺 かづ代	○			●
		大黒 裕實	○	○		
	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者	杉田 美恵子	○	X		
		堀川 正樹	○			
	ウ 福祉サービス提供者を代表する者	滝波 正興	○			
		櫻井 敬一	○			
	② 法律に関し学識経験を有する者である委員	麻生 英右	○	●		
		稲田 眞紀	○		●	
		寺尾 明泰	○			○
③ 医療に関し学識経験を有する者である委員		片山 外一	○			○
		四方 啓裕	○		○	
		田畑 牧子	○	○		

(合議体の長—◎・合議体グループの長—●・合議体委員—○)

3 福祉サービスに関する苦情解決事業の実施状況

(1) 苦情解決合議体の開催

回数・開催日・会場	内 容	出席者数
【第1回】 令和元年 5月22日(水) 県社会福祉センター	①平成30年度事業報告について ②令和元年度事業計画について ③苦情相談等実施状況(平成31年3-4月)について	5名
【第2回】 令和元年 8月9日(金) 県社会福祉センター	①令和元年度事業の計画および進捗について ・運営適正化委員会の運営について 他 ②苦情相談等実施状況(令和元年5-7月)について	7名
【第3回】 令和元年 10月21日(月) 県社会福祉センター	①令和元年度事業の計画および進捗について ・運営適正化委員会の運営について ・福祉サービス苦情解決機能強化セミナー 他 ②苦情相談等実施状況(令和元年8-9月)について	7名
【第4回】 令和元年 12月6日(金) 県社会福祉センター	①令和元年度事業の計画および進捗について ・運営適正化委員会の運営について ・苦情解決体制整備に関する事業所訪問相談実績 他 ②苦情相談等実施状況(令和元年10-11月)について	9名
【第5回】 令和2年 1月16日(木) 県社会福祉センター	①令和元年度事業の計画および進捗について ・運営適正化委員会の運営について ・福祉サービス苦情解決制度の広報・啓発 他 ②苦情相談等実施状況(令和元年12月)について	8名
【第6回】 令和2年 3月16日(月) 県社会福祉センター	①令和元年度事業の進捗報告について ・運営適正化委員会の運営について ・福祉サービス利用援助事業実施社協現地調査結果報告他 ②苦情相談等実施状況(令和2年1-2月)について	8名

(2) 広報・啓発事業の実施

- ①市町および市町社協が発行する広報紙への本委員会苦情相談窓口の掲載(依頼)
- ②マスメディアを通じた本委員会苦情相談窓口の広報
 - ・福井新聞「ぷりん」欄において、年2回掲載
 - ・日刊県民福井「アクティブシニア」欄において、毎月1回掲載
 - ・NHK福井放送局(ラジオ)において、週1回広報

(3) 福祉サービス苦情解決機能強化セミナーの開催

事業者段階における積極的な苦情解決の推進を図るため、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を対象とした研修会を開催した。

開催日・会場	内 容	参加者数
令和元年 11月5日(火) 武生商工会館	基調報告「福祉サービス事業所における苦情対応の取組状況について」 福井県運営適正化委員会	92名
令和元年 12月23日(月) 福井県自治会館	講義「事業所として求められる苦情解決体制の在り方 ～苦情解決からサービスの質の向上へ～」 演習「苦情対応の実際」～実際の事例から対応を考える～	96名
令和元年 12月24日(火) 武生商工会館	[講師] 淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 准教授 山下 興一郎氏	54名

(4) 事業所における福祉サービス苦情解決体制整備にかかる訪問相談（巡回指導）の実施

事業者段階における福祉サービス苦情解決体制整備についての状況を把握し、適切な苦情解決のための技術的援助を行うため、相談の申込みのあった事業所および第三者委員未設置等の事業所を対象に実施した。

実施期間：令和元年9月24日(火)～12月19日(木)

訪問場所：37事業所（下表のとおり）

実施方法：運営適正化委員会委員と事務局による事業所訪問

訪問日	事業所名（事業名）	
9月24日(火)	1	指定訪問介護事業所 Fools
10月8日(火)	2	トゥモローズホームリハビリセンター
	3	デイサービスリハビリセンタートレフル
	4	グループホーム和
	5	やしろの郷
10月17日(木)	6	ライフケアリング薔
	7	JA たんなん訪問介護事業所
10月18日(金)	8	金津こども園
	9	通所介護あしのさと
	10	小規模多機能ホームこころ
	11	One Heart リハビリの家
10月21日(月)	12	ショートステイみんなの家
	13	みんなの家大溝
	14	認知症対応型通所介護そよかぜ
10月25日(金)	15	ショートステイツぐみ
11月13日(水)	16	認知症対応型通所介護ありんこ
	17	デイサービスリハビリセンター 木の花
11月19日(火)	18	うららデイサービス
	19	うららホームヘルプサービス
	20	グループホーム うらら
	21	福井 ARC
11月22日(金)	22	ひなたぼっこデイサービスセンター

	23	重症心身障がい児者福祉サービス事業所はあもにい
11月26日(火)	24	(株)ディーブ介護サービスセンター
	25	ほっと地域リハビリセンター敦賀
	26	ほっとリハビリショートステイ敦賀
11月27日(水)	27	株式会社 水野製作所
	28	養護老人ホーム一乗ふれ愛園
12月4日(水)	29	デイサービス山のいえ笑楽日
12月11日(水)	30	ほっとリハビリセンター大野
	31	テラル越前農業共同組合訪問介護事業所
	32	デイサービスセンターテラルのほほえみ
12月16日(月)	33	Orange kids' care lab.
	34	クリクラ北陸
12月19日(木)	35	生き生きほっと倶楽部福井
	36	ほっとリハビリセンター地域リハビリセンター福井北
	37	有限会社福祉サービスふくいコアラ

4 福祉サービス利用援助事業の運営監視の実施状況(再掲:苦情解決合議体と合同開催のため)

(1) 運営監視合議体の開催

回数・開催日・会場	内 容	出席者数
【第1回】 令和元年 5月22日(水) 県社会福祉センター	① 令和元年度事業報告について ・福祉サービス利用援助事業 ②福祉サービス利用援助事業状況(平成31年2-3月)について	7名
【第2回】 令和元年 8月9日(金) 県社会福祉センター	①令和元年度事業の計画および進捗について ②福祉サービス利用援助事業状況(平成31年4-令和元年5月)について	11名
【第3回】 令和元年 10月21日(月) 県社会福祉センター	①令和元年度事業の計画および進捗について ・福祉サービス利用援助事業実施社協現地調査 ②福祉サービス利用援助事業状況(令和元年6-7月)について	9名
【第4回】 令和元年 12月6日(金) 県社会福祉センター	①令和元年度事業の計画および進捗について ・福祉サービス利用援助事業実施社協現地調査 ②福祉サービス利用援助事業状況(令和元年8-9月)について	11名
【第5回】 令和2年 1月16日(木) 県社会福祉センター	①令和元年度事業の計画および進捗について ・福祉サービス利用援助事業実施社協現地調査 ②福祉サービス利用援助事業状況(令和元年10-11月)について	11名
【第6回】 令和2年 3月16日(月) 県社会福祉センター	①令和元年度事業の進捗報告について ・福祉サービス利用援助事業実施社協現地調査 ②福祉サービス利用援助事業状況(令和元年12-令和2年1月)について	11名

(2) 福祉サービス利用援助事業実施社会福祉協議会への現地調査の実施

実施期間：令和2年2月3日（月）～2月27日（木）

構成：運営適正化委員会委員2名、事務局1名

実施内容：以下のとおり

実施日	調査実施社協名	調査項目
令和2年 2月3日（月）	小浜市社会福祉協議会	①契約ケースの援助状況について ②日常的金銭管理の通帳管理について ③書類等預かりサービスについて ④住民への周知・広報啓発活動について ⑤専門員・生活支援員の資質向上について ⑥その他
2月7日（金）	坂井市社会福祉協議会	
2月19日（水）	大野市社会福祉協議会	
2月25日（火）	鯖江市社会福祉協議会	
2月27日（木）	あわら市社会福祉協議会	

5 その他関連事業

令和元年度 苦情解決事業に関する全国会議等

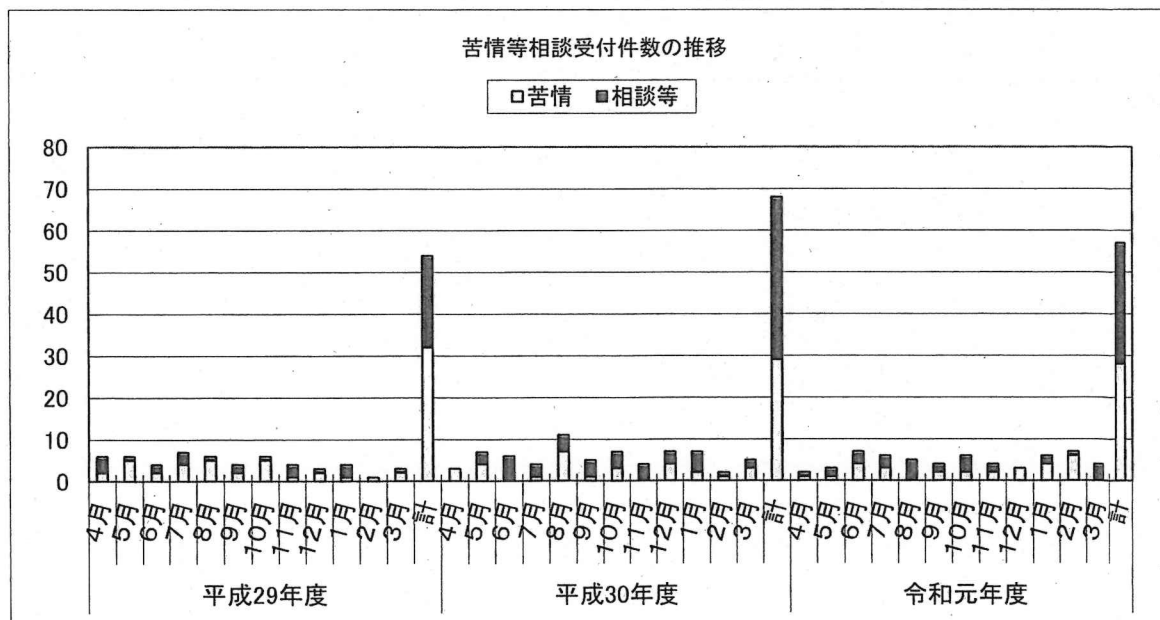
開催日	内 容	会 場
令和元年 7月30日（火）	「令和元年度運営適正化委員会事業研究協議会」 ①基調報告「社会福祉を取り巻く状況と苦情解決の仕組みの取り組み方針」 厚労省社会・援護局福祉基盤課 ②説明 「日常生活自立支援事業の現状と課題」 全国社会福祉協議会 地域福祉部 ③講義 「運営適正化委員会における苦情相談の現状と今後に向けた対応」 大阪府立大学教授 関川 芳孝氏 ④説明 「苦情解決の取り組みの実施状況について」 全国社会福祉協議会 政策企画部 ⑤協議（グループ・全体） 【出席者】総務施設課長 杉本吉弘	全社協 （東京）
令和元年 10月30日（水） ～31日（木）	「令和元年度運営適正化委員会相談員研修会」 ①説明 「運営適正化委員会の現状と課題」 全国社会福祉協議会政策企画部 ②講義 「運営適正化委員会における苦情解決と今後の取組」 立教大学コミュニティ福祉学部 教授 平野方紹氏 ③グループワークによる情報交換 ④説明 「苦情相談対応—精神障害者の理解と相談援助の知識・技術の生かし方」 ルーテル学院大学総合人間学部 教授 福島喜代子氏 ⑤事例検討 【出席者】総務施設課主事 佐藤公紀	全社協 （東京）

6 苦情等の受付および対応状況

ア 受付件数の推移（月別、過去3年間）

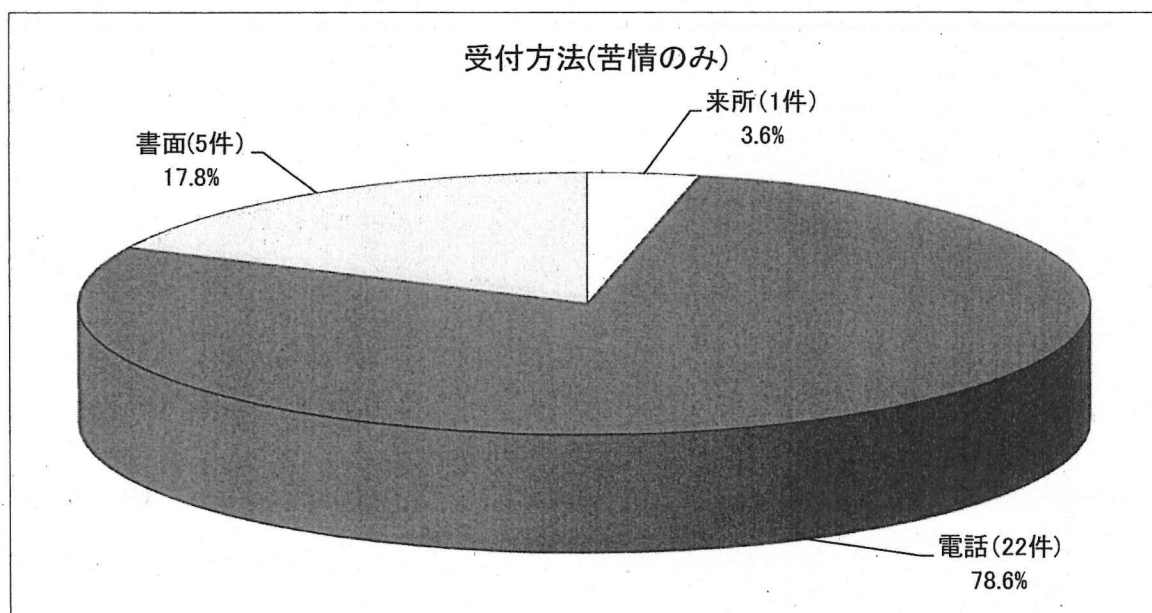
※「相談等」とは、問い合わせや相談等、苦情に至らなかった件数

		平成29年度			平成30年度			令和元年度		
		苦 情	相談等	計	苦 情	相談等	計	苦 情	相談等	計
上 半 期	4 月	2	4	6	3	0	3	1	1	2
	5 月	5	1	6	4	3	7	1	2	3
	6 月	2	2	4	0	6	6	4	3	7
	7 月	4	3	7	1	3	4	3	3	6
	8 月	5	1	6	7	4	11	0	5	5
	9 月	2	2	4	1	4	5	2	2	4
	小計	20	13	33	16	20	36	11	16	27
下 半 期	10月	5	1	6	3	4	7	2	4	6
	11月	1	3	4	0	4	4	2	2	4
	12月	2	1	3	4	3	7	3	0	3
	1 月	1	3	4	2	5	7	4	2	6
	2 月	1	0	1	1	1	2	6	1	7
	3 月	2	1	3	3	2	5	0	4	4
	小計	12	9	21	13	19	32	17	13	30
年 度 計		32	22	54	29	39	68	28	29	57



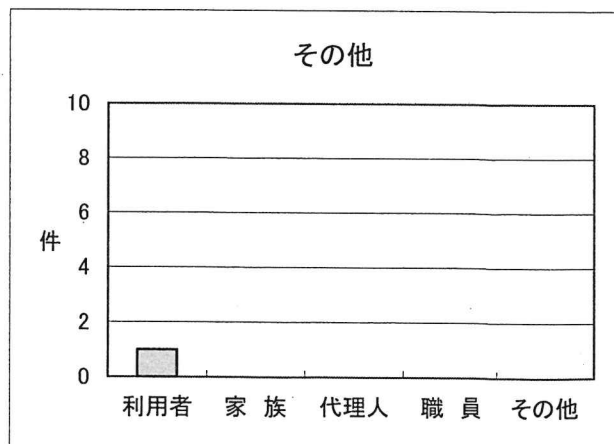
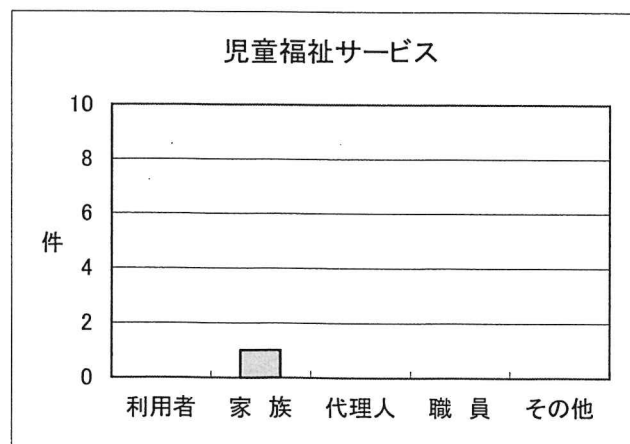
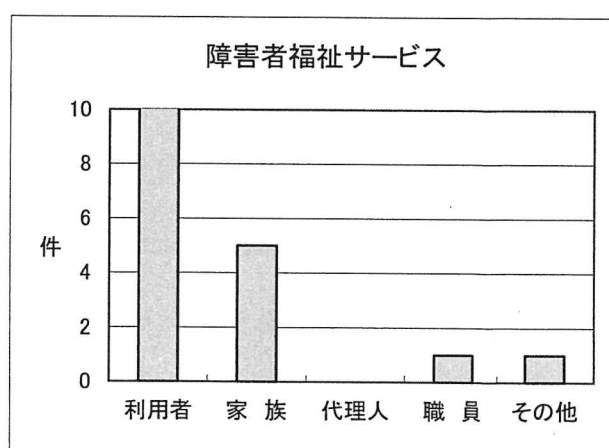
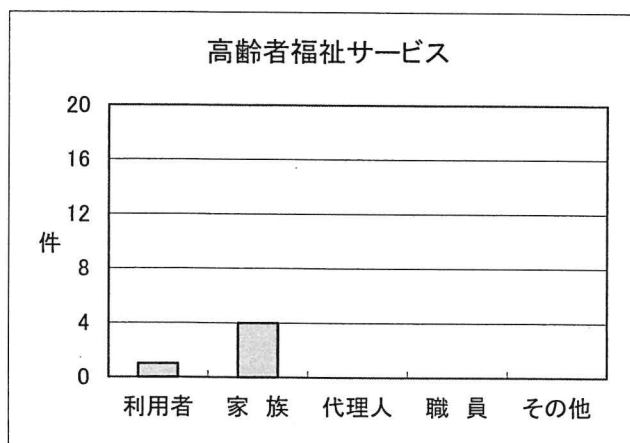
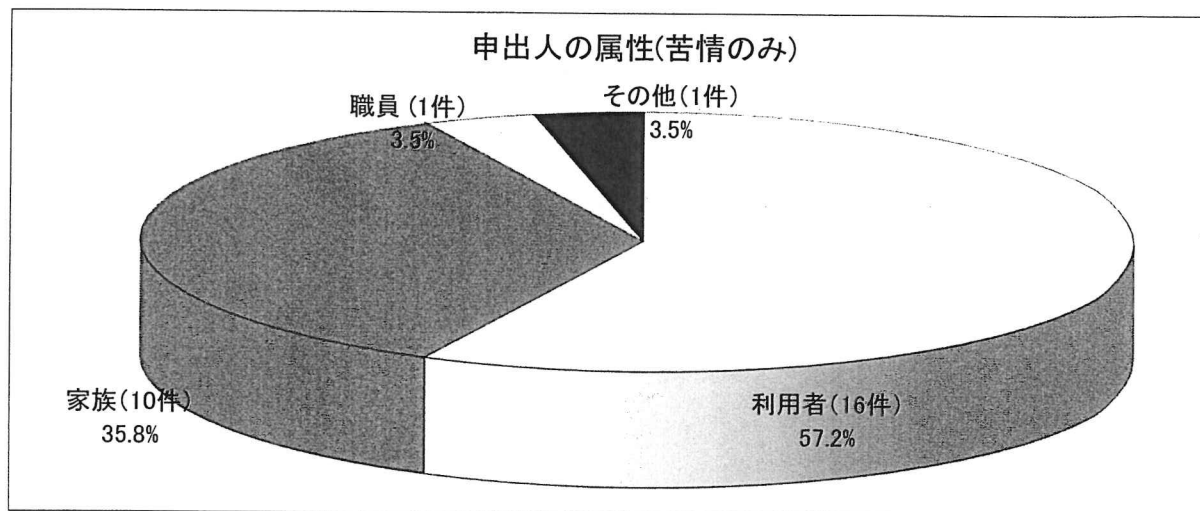
イ 受付方法（月別）

		来 所		電 話		書 面		合 計	
		苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等
上 半 期	4 月	0	0	1	1	0	0	1	1
	5 月	0	0	1	2	0	0	1	2
	6 月	0	0	4	3	0	0	4	3
	7 月	0	1	2	2	1	0	3	3
	8 月	0	1	0	3	0	1	0	5
	9 月	0	0	2	2	0	0	2	2
	小 計	0	2	10	13	1	1	11	16
下 半 期	10月	1	0	1	3	0	1	2	4
	11月	0	0	1	2	1	0	2	2
	12月	0	0	2	0	1	0	3	0
	1 月	0	0	4	2	0	0	4	2
	2 月	0	0	4	1	2	0	6	1
	3 月	0	0	0	4	0	0	0	4
	小 計	1	0	12	12	4	1	17	13
年 度 計		1	2	22	25	5	2	28	29



ウ 申出人の属性（サービス種別）

	利用者		家 族		代理人		職 員		その他		合 計	
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等
高齢者福祉サービス	1	1	4	9	0	0	0	1	0	0	5	11
障害者福祉サービス	14	9	5	2	0	0	1	1	1	1	21	13
児童福祉サービス	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	3
その他	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
年 度 計	<u>16</u>	11	<u>10</u>	15	<u>0</u>	0	<u>1</u>	2	<u>1</u>	1	<u>28</u>	29

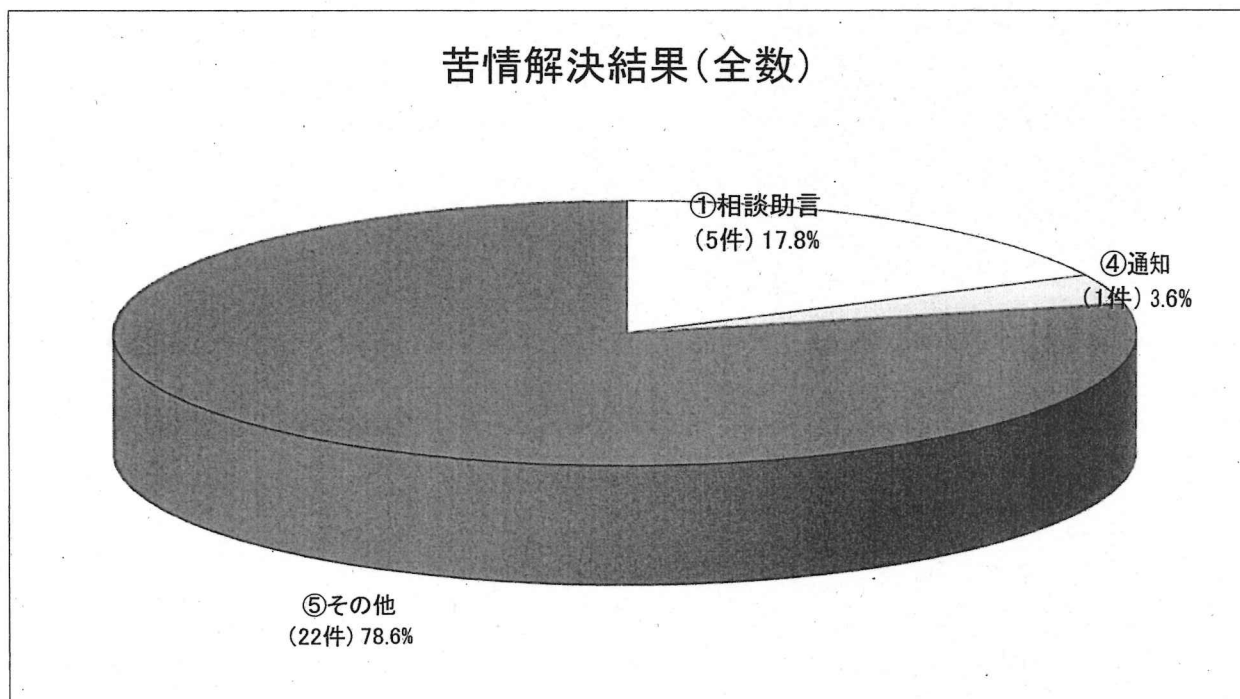
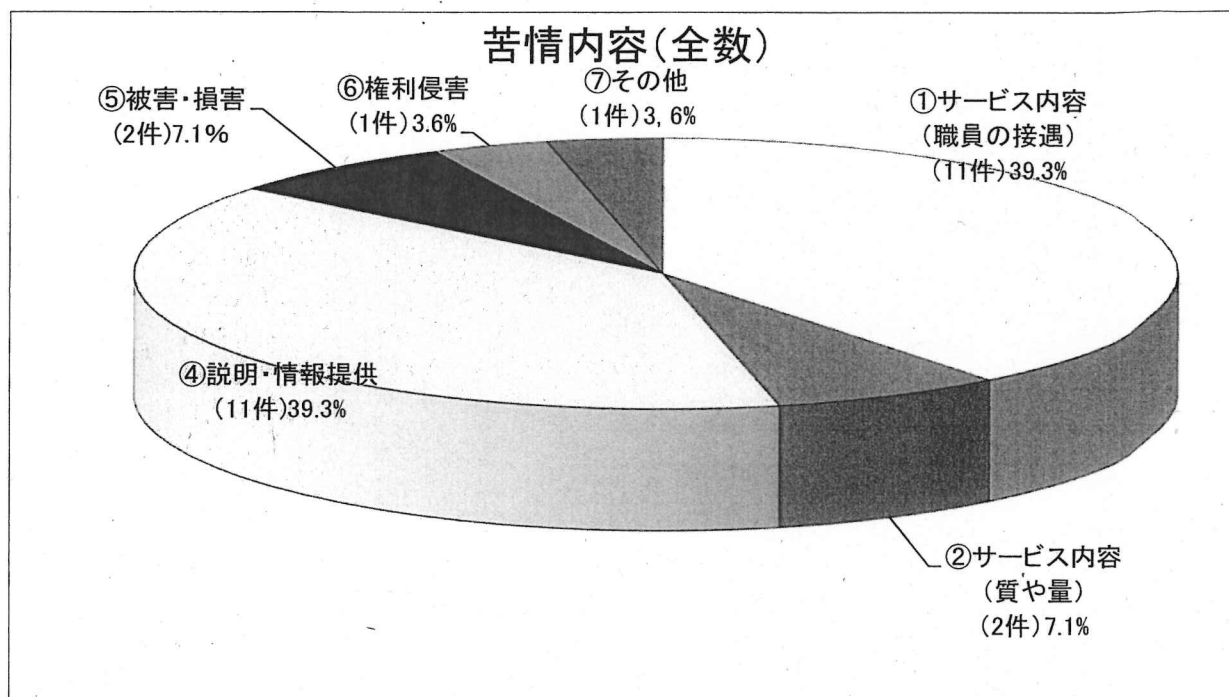


エ 苦情内容および解決結果(サービス種別)

サービス種別	区 分	苦情受付件数	苦情解決結果						
			① 相談 助言	② 紹介 伝達	③ あつ せん	④ 通 知	⑤ そ の 他	⑥ 継 続 中	⑦ 意 見・ 要 望
高齢者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	2	0	0	0	0	2	0	0
	②サービス内容(サービスの質や量)	1	0	0	0	0	1	0	0
	③利用料	0	0	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	2	0	0	0	0	2	0	0
	⑤被害・損害	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑥権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑦その他	0	0	0	0	0	0	0	0
	小 計	5	0	0	0	0	5	0	0
障害者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	8	3	0	0	0	5	0	0
	②サービス内容(サービスの質や量)	1	1	0	0	0	0	0	0
	③利用料	0	0	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	9	1	0	0	0	8	0	0
	⑤被害・損害	1	0	0	0	0	1	0	0
	⑥権利侵害	1	0	0	0	0	1	0	0
	⑦その他	1	0	0	0	0	1	0	0
	小 計	21	5	0	0	0	16	0	0
児童福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	0	0	0	0	0	0	0	0
	②サービス内容(サービスの質や量)	0	0	0	0	0	0	0	0
	③利用料	0	0	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑤被害・損害	1	0	0	0	1	0	0	0
	⑥権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑦その他	0	0	0	0	0	0	0	0
	小 計	1	0	0	0	1	0	0	0
その他サービス	①サービス内容(職員の接遇)	1	0	0	0	0	1	0	0
	②サービス内容(サービスの質や量)	0	0	0	0	0	0	0	0
	③利用料	0	0	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑤被害・損害	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑥権利侵害	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑦その他	0	0	0	0	0	0	0	0
	小 計	1	0	0	0	0	1	0	0
合 計	①サービス内容(職員の接遇)	11	3	0	0	0	8	0	0
	②サービス内容(サービスの質や量)	2	1	0	0	0	1	0	0
	③利用料	0	0	0	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	11	1	0	0	0	10	0	0
	⑤被害・損害	2	0	0	0	1	1	0	0
	⑥権利侵害	1	0	0	0	0	1	0	0
	⑦その他	1	0	0	0	0	1	0	0
	合 計	28	5	0	0	1	22	0	0

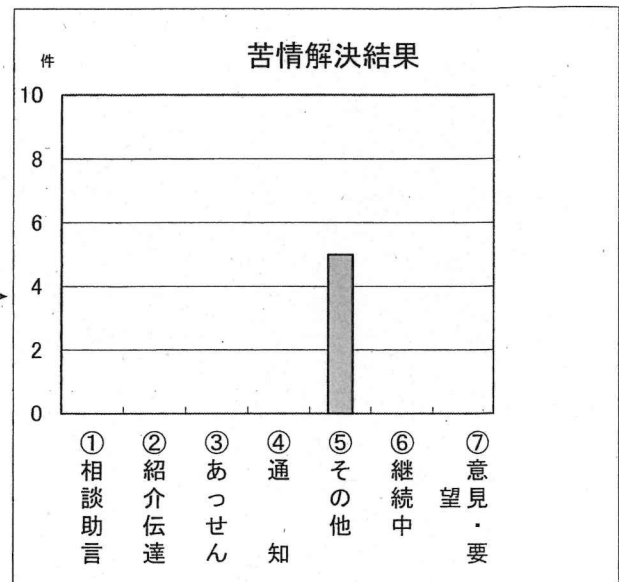
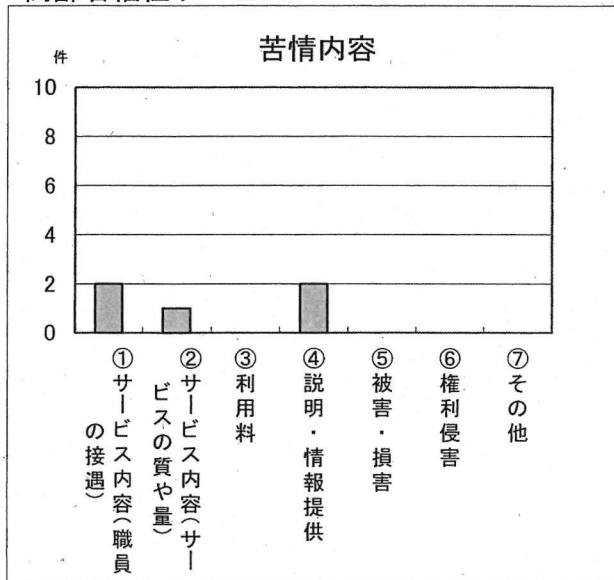
※苦情解決結果の区分と例示

- ①相談助言＝運営適正化委員会事務局や委員会委員による相談助言により終了したもの
- ②紹介伝達＝他の専門機関への紹介、行政機関への伝達により終了したもの
- ③あつせん＝運営適正化委員会によるあつせんにより終了したもの
- ④通知＝県知事への通知により終了したもの
- ⑤その他＝運営適正化委員会が改善申し入れを行ったものや申出人から取り下げられたもの、立ち入り調査ができなかったものなど①～④以外の方法で終了したもの
- ⑥継続中＝現在、継続中のもの
- ⑦意見・要望＝法令や制度に対する苦情や要望など①～⑥以外のもの

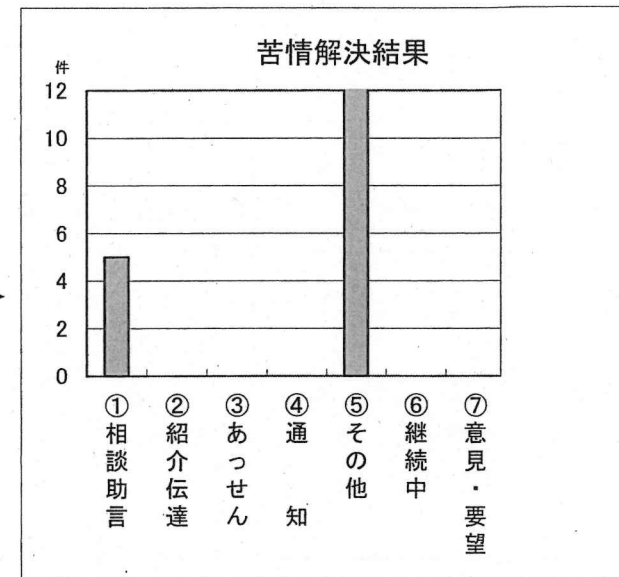
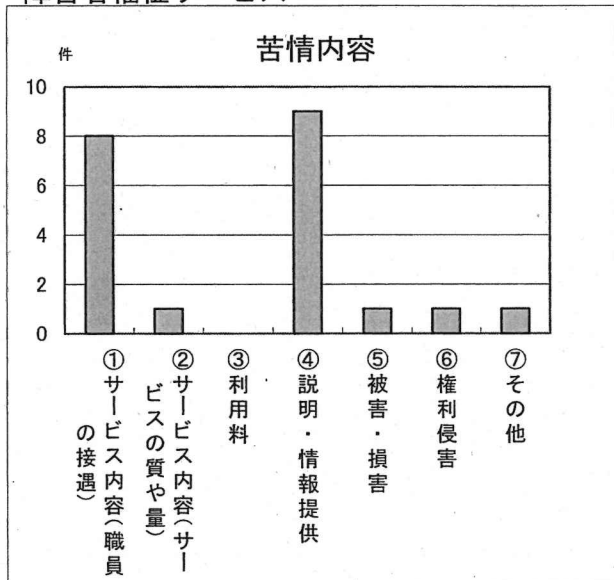


○サービス種別ごとの苦情内容と苦情解決結果

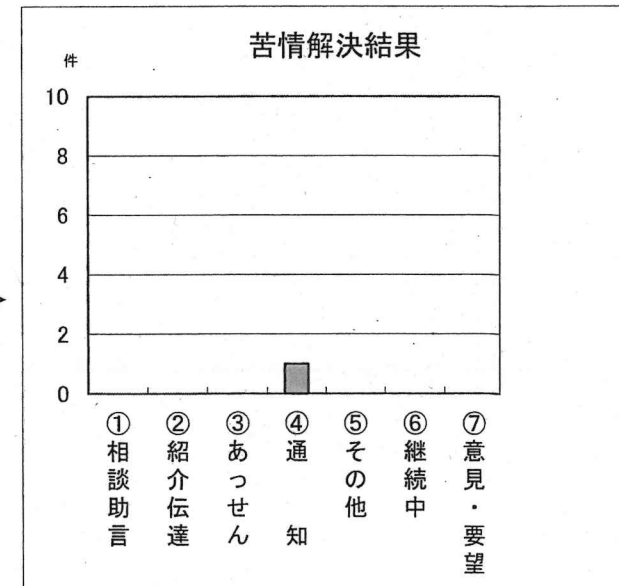
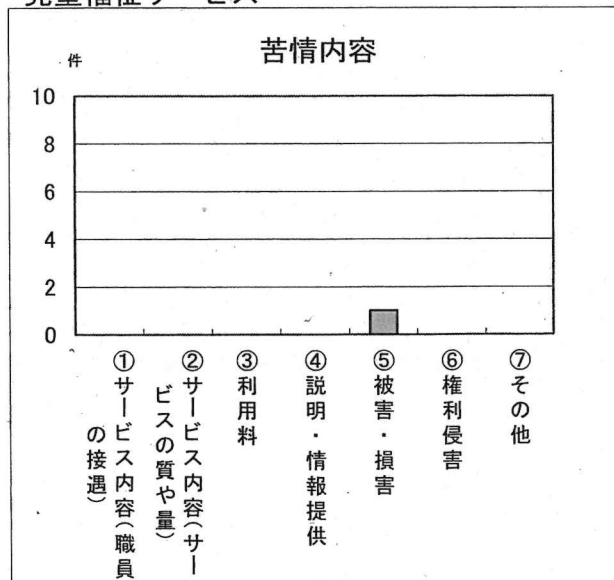
・高齢者福祉サービス



・障害者福祉サービス



・児童福祉サービス



7 苦情のケース概要

(1) サービス種別：高齢者／5件

職員の接遇に関するもの (2件) サービスの質や量に関するもの (1件) 説明・情報提供に関するもの (2件)

No.	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
1	電話	家族	職員の接遇 (関わり方・対応)	●住宅改修費用について、ケアマネからあらかじめ聞いていた額よりも高額になっていた。金額変更について十分な説明がなかったことに不満がある。 ・自宅のトイレに手すりをつける工事を行った。最初に想定していた金額よりも高くなることを、工事の途中で業者から聞いたが、担当のケアマネに確認したところ、変更はない大丈夫と言われた。しかし、業者の請求額は当初の金額よりも高額であったため、再度ケアマネに確認をしたところ、業者から聞いていないとの回答があった。ケアマネの対応を苦情として事業所に伝えてほしい。	法人の苦情対応責任者に申出人の苦情内容を伝える。申出人とケアマネのやりとりが、軽い会話の中でのものであり、ケアマネが深く認識するに至らなかったこと。また、ケアマネが大丈夫という根拠を申出人に言わなかったことや、申出人がその確認を詳しく求めていることに気づかなかったことがその原因にあることを認め、業者に確認しなかったことを反省するとの意向を示した。 申出人に事業所側の意向を伝え、事業所・法人がその内容について苦情として認識したのであれば、それによいと了解されたので終結とした。	その他 (事業所伝達)
2	書面	利用者	説明・情報提供 (説明不十分)	●利用している事業所内にカメラが設置されたが利用者への説明がない。その他にも利用者への配慮が行き届かないことが多いことに不満がある。 ・申出人は通所介護事業所の利用者である。最近、事業所にカメラが設置されたが利用者へ理由の説明がない。また、1年以上前に事業所内でお金を拾い、職員に届けたが、拾い主に断りもなく、警察に届け出て受け取る権利を放棄していた。これらの事業所側の対応に不満がある。 なお、手紙には本会への具体的対応の要望は記載されていなかった。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝え、その事実を確認した。 利用者の転倒防止など安全面への配慮のためカメラを設置し、利用者を監視しているわけではないことを、機会を設けて利用者全員に説明したいとの意向を示した。 また、お金の落し物の取り扱いについては過去に利用者から相談があり、説明をして了解を得ている。わだかまりがあれば訴えがあった時点で再度説明したいとのことであった。 申出人から問合せがあれば、事業所側に事実を確認したことをお伝えすることとして終結とした。	その他 (事業所伝達)
3	来所	家族	サービスの質や量 (関わり方・対応)	●通所介護事業所のサービスを利用していた父親が帰宅途中で行方不明になった。後で無事発見されたが、事業所の対応に不満がある。今後の事業所サービスの質の確保のためにも苦情として伝えてほしい。 ・申出人は利用者である父親の娘である。以前に父親が通所介護事業所のサービスを受けていた。父親がサービス利用後に自分で帰ると言ったため、一人で事業所から帰宅したがその道中で行方不明になった。後で無事発見されたが、事業所側からの謝罪や経過報告、今後の対策についての話が不十分であった。事業所のサービス利用は取りやめたが、今後の事業所サービスの質の確保のためにも、事業所側に苦情として伝えてほしい。	苦情対応責任者に申出人の苦情内容を伝える。 事業所側から、事業所の見学者の対応に手を取られ、本来見守り対応をする職員が対応できず、代わりに事務員が見守りを行っていたとのこと。 申出人の父親が事務員に自分で帰ると伝えた時に、その事を本来担当する職員に報告する必要があったが、それをしなかったため、今回のことが起きたとを確認した。 申出人に対し謝罪をしたが、事故報告書は後日に提出する予定であった。 今後は人員配置の見直しや職員教育を徹底し、再発することのないように努めたいとの事業所側の意向を確認した。 なお、事業所側から後日に事故報告書を福井市に提出し、改めて申出人に謝罪と再発防止のための取組みを説明したとの報告を受けた。 事業所側が申出人と話し合いを行い、申出人もその対応に納得されたことを確認して終結とした。	その他 (事業所伝達)
4	電話	家族	説明・情報提供	●父と母が通所介護事業所のサービスを利用している。担当のケアマネジャーに福祉サービスの補助制度について尋ねても、「わからない」と言われて、十分な情報が得られないことに不満がある。 ・申出人は利用者である両親の息子である。福祉サービスを利用する上で行政から補助金が出るとの話を聞いたので、担当のケアマネジャーに尋ねたところ「わからないので、役場に聞いてほしい」と言われた。そこで役場に確認したところ「担当のケアマネジャーに話を通してほしい」と言われ、対応に困っている。担当ケアマネから十分な情報をもらえないことを苦情として事業所側に伝えてほしい。ただし、事業所側との関係を壊したくないので、匿名で伝えてもらいたい。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 事業所側からは、補助制度として想定されるのはおそらく住宅改修に関するものと思われ、申出人の家族(利用者)が対象にならないことで、担当ケアマネがしっかり説明をしなかったのではないかとの見解を示す。今後は利用者とその家族の方への対応について十分な配慮をするように、ケアマネジャーを注意したいとのことである。 申出人は 本会に結果報告を希望しなかったため、今後の事業所側の対応策を確認して終結とした。	その他 (事業所伝達)
5	電話	家族	職員の接遇 (関わり方・対応)	●母が利用している訪問介護事業の訪問介護員が利用者である母の意見しか聞かないことに不満がある。 ・申出人は訪問介護事業を利用している母親の息子である。なお、申出人は知的・精神障害者であり、障害福祉サービスを利用している。 母親が利用している訪問介護事業の訪問介護員が、「要望があるのなら、利用者本人が直接行ってほしい。家族の意見は聞き入れない。」と言っている。この発言は不当であり、事業所側に苦情として伝えてほしい。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 事業所側は、事実を訪問介護員に確認したところ、そのようなことは言っていないとのことであった。ただし、職員が利用者や家族の意見・要望を聞く姿勢が十分でなく、相手に不快感を与えていたり、要望を言いにくい雰囲気や説明不足な点があれば申し訳なかったとの意向を示した。 なお、申出人からも直接連絡があったので、同じ説明意をして既に納得をさせていただいているとのことであった。 申出人が事業所側の説明を受けて、その対応について納得したため終結とした。	その他 (事業所伝達)

(2) サービス種別：障害者／21件

説明・情報提供に関するもの(9件) 職員の接遇に関するもの(8件) サービスの質や量に関するもの(1件) 権利侵害に関するもの(1件)
被害・損害に関するもの(1件) その他(1件)

No	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
1	電話	利用者	職員の接遇(関わり方、対応)	●市の担当のケースワーカーの暴言に傷ついた。 ・市社協の障害者向け訪問介護(生活支援)を利用している。今回の大雪で、家がきしむので自宅にいることの不安を市のケースワーカーに伝えたところ、「もう別の市へ変わったら」「あなたはこの家で死ぬしかない」などの暴言を言われた。福祉の仕事をしている人にあるまじき言動でないか。	今回の相談内容を苦情として、市役所に伝えることができることを、申出人に伝える。 今後もサービスを継続利用するため、暴言の事実があったことのみ知ってもらうだけでよいとの申出があり、本人のお話を傾聴することで終結とした。	相談助言
2	電話	利用者	説明・情報提供(退去・サービス提供中止)	●障害者支援施設から説明なくサービスを打ち切られたがその対応に不満がある。 ・申出人は施設利用者の父親である。息子が理由の説明もなく施設からサービス利用を打ち切られることになった。この対応について不満がある。	本会から施設の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝えることができることを説明する。 また、施設には第三者委員が設置されており、この件について相談する方法もあると助言する。 申出人は施設との契約書に第三者委員の連絡先が書いてあり連絡したいとの意向を示したため終結とした。	相談助言
3	電話	利用者	その他(賃金支払いの遅延)	●障害者就労継続B型支援事業所で作業に従事している。今日は給料日だったが、賃金をもらえなかったことに不満がある。 ・申出人は障害者就労支援事業所の利用者である。事業所側が賃金の計算を間違えたため、お金をもらえなかった。今回が初めてではなく、事業所に苦情として伝えてほしい。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 事業所に一日滞在了した人には対応できたが、申出人は午前中で帰ってしまったので、その日に支払うことができなかったことを確認する。 今後このようなことがないように、迅速な対応をするように要望し、事業所側も改善に努めたいとの意向を示した。この対応について、申出人は回答することを希望していないため、終結とした。	その他(事業所伝達)
4	電話	利用者	説明情報提供(相談不十分)	●事業所から病院退院後に、今まで利用していた訪問介護・通所介護事業を利用できなくなると言われた。その理由や替りに利用できるサービスの説明がないことに不満がある。 ・申出人は重度身体障害者で自宅で寝たきりの生活をしている。骨折のため入院中であるが、担当ケアマネと退院後のサービス利用について話し合いをしたところ、突然、今まで受けていたサービスを受けることができなくなるかもしれないと言われた。その理由の詳しい説明がなく非常に不安である。また、現在のサービスが利用できないことに関連して、その替りに利用できるサービスの説明もない状況である。担当ケアマネの対応に不満がある。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 申出人への配慮が不十分であったこと、担当ケアマネの接遇に問題があったことを認め、申出人にお詫びと今後の対応について話し合いをしたいとの意向を示す。 本会が申出人と事業所側が問題解決に向けて話し合う機会の日程調整を行う。 申出人が事業所側と話し合いを行い、その内容について了解したので終結とする。	その他(事業所伝達)
5	電話	利用者	職員の接遇(関わり方、対応)	●事業所が訪問介護サービスの日時を勝手に替えたり、訪問介護員が連絡もなく時間に遅れることに不満がある。 ・申出人は訪問介護サービスの利用者である。最近、担当の訪問介護員が替わって、訪問日が変わったり、約束の時間に遅刻することが増えた。訪問介護員の対応に不満がある。	今回の相談内容を苦情として、事業所の苦情対応責任者に伝えることができることを申出人に伝えるが、今回は、話を聞いてくれるだけでよいとのことである。 なお、このようなことが今後も続くのであれば直接事業所に話をしたいかがかと助言も行う。 申出人の苦情を傾聴することで終結とした。	相談助言
6	電話	利用者	職員の接遇(関わり方対応)	●施設職員にあいさつをしても、返事がない。対応を改めてほしい。 ・申出人は障害者就労継続支援B型事業所の利用者である。申出人の兄も同施設の利用者である。兄が職員に「〇〇ちゃん」と言われていたのを聞き、その言葉遣いを注意した。後日、その職員にこちらからあいさつをしたが、あいさつを返されなかった。施設職員のこのような対応に不満がある。事業所側に申出内容を苦情として伝えてほしい。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 該当職員に確認したところ、怒られたことで申出人に声をかけづらくなっていたが、今はあいさつを返しているとのことである。職員側から進んで利用者にあいさつ、声掛けをするように注意をしておき、このことについては申出人と話し合いをするとの意向を示す。 申出人に事業所側の対応の変化については様子を見ることが必要であることも伝え、また事業所側が問題解決に向けて話し合う機会を設けることを約束したことを、申出人も了解したので終結とする。	その他(事業所伝達)
7	電話	利用者	説明・情報提供(サービス提供中止)	●訪問介護サービスを利用しているが、施設の計画相談員から今後サービスを利用できないかもしれないと言われた。サービスを継続利用したいので、そのような対応をする担当相談員を変更してほしい。 ・申出人は訪問介護サービスを利用し、ヘルパーに買い物同行支援をお願いしている。施設の計画相談員から今後サービスを利用できないかもしれないと言われたが、継続してサービスを利用したいので、そのような対応をする担当相談員を変更してほしい。	施設の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 申出人は知的・精神障害があり、買物に自分で勝手にタクシーで行くこともあり、サービス利用の是非について検討していたとのこと。なお、この件について、2～3日前に市の職員も交えて協議し、本人が必要としているため、継続してサービスを提供することとなり、申出人の了解も得たとのことであった。 申出人はヘルパーに出来ないことも要求してくるため、それを断ったことで今回の苦情につながったのではないかの見解も示した。 担当の相談員は丁寧に申出人に対応しており、変更に対する申出人の要望が強ければ、他の相談支援事業所に代わることも検討する必要があるとのことである。 申出人に、訪問介護サービスを今後も継続して利用できることと、ヘルパーの業務としてできないこともあることを伝えた。併せて相談支援事業所には相談員が2名しかおらず、それぞれが業務を抱えており、担当者の変更はできないことを説明し、そのことについて了解を得たので終結とした。	その他(事業所伝達)

No	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
8	電話	利用者	説明・情報提供(説明不十分)	●障害者就労継続B型支援事業所で作業に従事していたが8月末で退所した。8月分の給料が7月分の給料よりも極端に少ないことについて、事業所側から何の説明もなかったことに不満がある。 ・申出人は障害者就労支援事業所を8月末まで利用していた。8月分の給料が翌月の10日に支給されるため、給料をもらいに行ったところ、7月より多い時間働いたのに、金額が7月分の半分くらいであった。事業所から何の説明もなかったことに不満がある。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 利用者の8月の作業が通常の業務と違い、病院入院患者の衣類を洗濯するもので時給・出来高制の業務であり、7月までの業務内容および給料の支払い方法に違いがあるため、給料の額に差が出ていることを確認した。 事業所側として説明が不十分であったことや一部計算ミスもあったため、謝罪したうえで不足分を本人に支給し、計算間違いがあったことについては改善に努めたいとの意向を確認した。 申出人に事業所側の意向を伝え、その対応に納得されたため終結とした。	その他 (事業所伝達)
9	電話	利用者	説明・情報提供(説明不十分)	●A事業所の宿泊型自立訓練の体験利用を行い、体験終了後に正式に利用できると返事をもらったが、突然受け入れを拒否された。理由の説明はあったが、本当の理由を確認したい。また、今後同じ事が起きて大変な思いをする方がないように事業所の具体的な対策を聞かせてほしい。 ・申出人は受け入れ拒否された者が入院している病院の職員。当該者の退院後の生活の受け入れ先を調整している。当該者は病院退院に向けて、地域移行支援事業所を利用し、A事業所の宿泊型自立訓練を体験利用してきた。体験終了後に事業所を利用できると返事をもらったが、突然受け入れを拒否された。事業所からは当該者を担当していた職員が退職したことや宿直時に女性職員しかいないため万が一の対応が取れないこと、精神障がい者の受け入れをするうえで職員の資質が不十分で対応ができない等の理由の説明があり、謝罪もあった。しかし、当該者は拒否をした本当の理由があるのではと感じており、その理由の確認と、今後このようなことがないように事業所側の具体的な改善のための対策を確認したい。	法人の苦情対応責任者に申出人の苦情内容を伝える。 受け入れを拒否した本当の理由として、担当職員の退職以外に当該者の異性関係のしつこさや、職員にたばこをたかる等の素行も理由にあることを確認する。 事業所側の今後の改善策として、利用者の受入時に本部に連絡し組織全体で情報を共有し、段階を踏んで審査協議することでトラブルの防止に努めたいとの意向を確認した。 本会としても精神障害者の地域での受け入れに対応できるように、職員の精神障害の理解について研鑽を積みことを依頼した。 申出人に事業所側の意向を伝え、その対応に納得されたため終結とした。	その他 (事業所伝達)
10	電話	利用者	職員の接遇(関わり方・対応)	●訪問介護事業所を利用しているが担当ケアマネジャーに依頼をしても対応が遅く、軽はずみな対応も多いことに不満がある。できればケアマネを交替してほしい。 ・申出人は重度身体障害者で30年間寝たきり状態にある。ベッドから車椅子に移乗するのに介助してくれる職員を派遣してほしいと依頼したが、2週間たっても返事がなく確認をしたら、ケアマネが失念していた。うっかりしたとの意思表示はあったが謝罪はなかった。また、介助者の負担を軽減するのに、移動用リフトを購入することとなり、ヘルパーと家族の二人で操作をしないと説明を受けていたが、ある時にケアマネから一人で操作できると言われ、対応に苦慮することもあった。 担当ケアマネに訪問介護について依頼をしても対応が遅く、軽はずみな対応をすることに不満がある。できれば、ケアマネを交替させてほしい。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 事業所から問題解決に向けて、申出人と話し合いをしたなどの意思表示があり、本会が仲介して日程調整を行った。 事業所側が申出人に担当ケアマネの対応の遅さや不手際があったことについて謝罪し、今後適切な対応を取ることで申出人の理解を得たとの報告があった。また、申出人は同じケアマネが自分の担当をすることで構わないとの意向を示したため、ケアマネを交替しなくてよくなったとのことであった。 なお、今後も継続して申出人との良い人間関係づくりに努めたいとの事業所側の意向を確認した。 申出人と事業所側の話し合いの場を設けて、その結果について申出人が納得していることを確認し終結とした。	その他 (事業所伝達)
11	電話	利用者	職員の接遇(関わり方・対応)	●訪問介護員が大きい声で話をするため、会話の内容が隣家に聞こえて、近所の噂になり気持ちが落ち着かない。近所の噂への対応をどうしたらよいか教えてほしい。また二度とこのようなことのないように訪問介護員の態度を改めてほしい。 ・申出人は訪問介護事業利用者で、うつ病を患い一人暮らしをしている。訪問介護員が料理を作ってくれた時に、「ガスを使用するとキッチンマットが燃える材質であるため、火事になる心配がある」と言われた。訪問介護員は普段から大きい声で話をする人で台所が隣家との地境にあるため、隣の住人に「火事になる」という言葉がまる聞こえになった。その話が噂になり、近所中に広まって困っている。この話をヘルパーステーションに伝えて訪問介護員を注意するように依頼したが、その時は担当相談員が不在であった。 近所の噂への対応をどうしたらよいか教えてほしい。また二度とこのようなことのないように訪問介護員の態度を改めてほしい。	近所に広まった噂を消すことはできないので、既に起きてしまったこととして申出人が受け止めるしかないとの助言をした。 また、今後このようなことが二度と起きないように対策を取ることが大切であり、担当相談員に直接、話ができているのであれば、自分の思いを再度お伝えしたらどうかとも助言する。 申出人に対し事業所側と話し合うことを助言し、申出人も納得したので終結とする。	相談・助言
12	書面	利用者	職員の接遇(関わり方・対応)	●申出人が就労について、事業所側の考えに沿わない要望を伝えたら、事業所側が感情的になり対応が冷たくなったことに不満がある。 ・申出人は就労継続B型支援事業所の利用者である。事業所長に一般の職場に就職したいと相談したら、「普通の職場への就職は早い。もう少しB型事業所で体験するのがよい。」と言われた。しかし、以前に一般の職場で就職できる見込みがあるとされたこともあり、「普通に就職したい。障害者を雇っている会社を自分からも探したい。」と自分の考えを伝えた。 その後から、急に所長の私に対する態度が変わり、ショックを受けて傷ついた。今まで名字で呼んでくれていたのに、「あなた」としか呼ばれなくなった。申出人のとった対応が気に入らなくて感情的になっているのではないかと。事業所長がとった行動に納得できないのでメールをした。相談内容を事業所側に苦情として伝えてほしい。	事業所長に申出人の苦情内容を伝える。 申出人は精神障害を患っており、会話の内容を悪意に受け取る被害妄想もあることから、このような状況になったと受け止めているとのことであった。 申出人からの相談内容を、事業所として苦情として受け止めることを了解された。 なお、申出人が苦情内容について事業所側と解決に向けて話し合うことを希望するのであれば、いつでも話し合う気持ちがあることを確認した。 申出人に今回のことを事業所側が苦情として受けとめたことをメールでお伝えし、その対応について納得されたので終結とした。	その他 (事業所伝達)

No	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
13	電話	利用者	サービスの質や量(サービス不十分)	●訪問看護事業所の看護師が多忙なため、じっくり話を聞いてくれない。また、相談しても的確な対応をしてくれないことに不満がある。 ・申出人は同一法人が実施する様々な事業(訪問看護事業、訪問介護事業、通所介護事業)の利用者である。うつ病を患い、ひとり暮らしをしている。事業所側から心配ごとがあれば、訪問看護師に相談しなさいと言われていた。しかし、週一回訪問する看護師は多忙なため、じっくり話を聞いてくれない。また相談しても明確な回答をしてくれないことも不満である。市の保健婦に相談したら、心配ごとがあれば担当の訪問看護師に連絡がつくまで、何度も電話をしてくださいと言うばかりである。これからどうしたらよいのか教えてほしい。	申出人は同一法人が実施する様々な事業を利用している。 申出人との相談の中で、今の事業所の利用を勧めてくれた担当相談員との関係が良いことがわかったため、まずは担当相談員にこのことを相談したらどうかと助言する。 申出人に対し事業所側と話し合うことを助言し、申出人も納得したので終結とする。	相談・助言
14	書面	その他	被害損害(暴力)	●事業所内で過去に起きた包丁を振り回す利用者の件で、他の利用者の病気が悪くなっているため調べてほしい。 ・事業所内で過去に起きた包丁を持って暴れた利用者の件で、他の利用者の病気が悪くなっているため、調査をしてほしいとのFAXが届く。	申出人からのFAXの依頼を受けて、当該事業所側に詳しい状況を確認するため、電話連絡を行う。 FAXには申出人の名前が記載されていたため、事業者側へ確認したところ、利用者、関係者に該当者はいないことを確認する。事業所内に9月末に利用者が包丁を振り回した事件が起きたが、その後、その利用者は利用を中止して、主治医と相談の上、11月中旬に退所しており、それ以降は来所していないことを確認する。 当事業所の利用者で、その事件のことがフラッシュバックして興奮して夜眠れないと話をされる方がおり、今回のFAXはその方からのものでないかとのこと。12月中旬にも、利用者の祖父と名乗り当該事業所の第三者委員に、同じ用件で電話相談した方がいたが、その方からの相談であった。その時は暴れた利用者が事業所に来ることはないから安心してほしいと伝えて納得してもらったとのことである。 今回のFAXも、その方からの可能性が高いのであれば、再度その利用者を安心させるための話し合いをすることを依頼する。 申出人に事業所側との話し合いの結果を連絡する手段がないため、後日に申出人から電話等の連絡があれば状況説明することとした。	その他(事業所伝達)
15	電話	利用者	安全(権利侵害)	●施設を利用している兄から職員の対応が悪いと相談された。利用者への対応を改善するように施設に伝えてほしい。 ・申出人の兄はA施設を利用している。施設に面会に行ったところ職員からひどい扱いをされていると相談された。職員が言ったことを、補聴器を着けていても聞こえなかった時に怒られたことや、職員が利用者のその日の予定をホワイトボードに書き込むことになっているが予定が書いてないと言った時に、「自分で書いてこい。ばかやろう」と暴言を吐かれたとのことである。 兄の話が事実かどうかかわからないので、県に虐待の通告はしなくてよいが、本来職員が行うべきことを利用者にさせる職員がいるので、改善するように施設側に伝えてもらいたい。ただし、事業所側との関係を壊したくないので、匿名で伝えてもらいたい。	施設の苦情窓口担当者に申出人の苦情内容を伝える。 施設側からは、職員を特定することが難しいので、全職員に周知して注意することとしたいとの回答を得た。 申出人は 本会に結果報告を希望しなかったため、今後の事業所側の対応策を確認して終結とした。	その他(事業所伝達)
16	電話	利用者	職員の接遇(関わり方、対応)	●障害者地域生活支援センターを利用しているが、事業所が食事とる機会を与えてくれなかったこと、また、いつもより帰りの時間が遅くなってしまったため改善するように伝えてほしい。 ・申出人は障害者地域生活支援センターを利用しているが、担当職員が食事をとるように言ってくれなかったことで食べそびれてしまった。また、話し合いが長引き帰る時間も遅れたことに不満がある。事業所側に改善するように伝えてほしい。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 事業所側は、申出人の担当者に詳細を確認すること。また、申出人を不快な気持ちにした事実を受け止めたいとの意向を示した。 その後、事業所側から、今日が申出人と面談をする日であり、予定通り来所してもらえるのか、また、今後は事業所側と直接話し合いをすることや、面談時間の希望があれば調節すること、担当者に話しをしづらいのなら苦情解決責任者に直接話をしてもらっても構わないことを申出人に伝えてほしいとの依頼を受けた。 事業所側の意向を申出人に伝えて、今後のことは事業所側と直接やり取りすることで構わないこと、本日の面談を12時30分から13時30分までで行うことで了解をえた。 事業所に申出人の希望を伝え、事業所側も苦情として受け止めるとの回答を得たこと。また、申出人もこの対応に納得したことを確認して終結とした。	その他(事業所伝達)
17	電話	家族	説明・情報提供(説明不十分)	●実母が訪問介護事業を利用しているが、訪問介護員から買い出し時に無理なことを言われて母親が困っている。また、母親のケア計画について利用者である母親に説明がないことに不満がある。 ・申出人は訪問介護事業を利用している母親の息子である。なお、申出人は知的・精神障害者であり、障害福祉サービスを利用している。 実母が訪問介護事業を利用しているが、訪問介護員から「買い出しする食材の種類ごとに紙に書いてほしい」と言われて母親が困っている。また、母親のケア計画を相談支援事業所が立てている。その内容について、後見人への説明はあるが、母親への説明がないことに不満があるので、障害者相談支援事業所の担当者伝えてほしい。	障害者相談支援事業所の担当相談員に申出人の苦情内容を伝える。 事業所側は、申出人の母親に「種類ごと」に書いてという意味のことを訪問介護員が言ったことで、負担をかけたことについて申し訳ないという意向を示した。今後、担当相談員、訪問介護員、申出人とその母親の間で話し合いをする機会を設けたいとのことである。 申出人の母親のケア計画やサービス内容について、本人にわかるように説明しているが、申出人に対し説明不十分であったことでこのような状況になり、今後十分配慮することであった。 申出人に事業所側との話し合いの結果を伝えて、今後の対応について納得されたので、終結とした。	その他(事業所伝達)

No	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
18	電話	家族	説明・情報提供(説明不十分)	●祖母が事業所で転倒し骨折した。その時の事故報告書を提出してもらえないことと、事故への事業所側の対応に不満がある。 ・申出人はグループホームを利用している祖母の孫である。祖母が事業所で転倒したため、家族へ連絡があり、家族同行で病院を受診するように連絡を受けた。病院を受診して右大腿骨を骨折したことがわかった。 祖母がグループホームを利用する際に、利用契約書を交わしたが、緊急時には事業所側が同行して病院を受診することが書かれていた。また、事故報告書の提出を事業所側に依頼しても書面では出せないと言われた。 事故当時のことが、はっきりわからないこともあり、事故報告書の提出と、事業所の事故対応への不満を伝えてほしい。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 事業所側は、事故報告書を行政に既に提出しているとのこと。なお、事故当日は事故の内容がはっきりしなかったため、報告書を家族に渡せなかった。後日に報告書ができた時に、提供できることを伝えたいとの意向を示した。 また、申出人の家族に対して、治療費を一定の範囲内で賠償することを検討しているとのことであった。 申出人が事故への対応について、納得のいく説明を受けていないため、申出人に対し事故報告書を発行することを直接連絡いただきたいこと、また、丁寧な説明をすることを依頼し、事業所側も了解された。 申出人が事業所側の事故報告書発行について納得したため終結とした。	その他 (事業所伝達)
19	書面	利用者	職員の接遇(関わり方、対応)	●事業所長が不適切な対応をしていくことについて不満がある。 ・申出人は就労継続B型支援事業所の利用者である。事業所長に相談事をしても話を聞いてくれないし、言ったことを悪くとらえている。 申出人は多汗症のため作業所では扇風機を使用している。他のメンバーに風が当たったことを申し訳なく思い、母親から事業所長に別の場所で作業をすることの話をして了解の返事をもらったが、後日に事業所長から同じ場所で作業するように言われた。他のメンバーに迷惑になるからと直接伝えたと、メンバーがあなたに言ってるわけではない」と少し怒った口調で言われた。 事業所長が私にだけ、このような態度をとることを理解できず、つらいので事業所を辞めようと思っている。このような仕打ちに納得できないので苦情として事業所に伝えてほしい。	事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 事業所側からは、扇風機の件は、申出人が作業中に1人になり、誰も話さない環境が良くないため、希望した場所での作業を反対した経緯があるとの見解を示した。この件以降、申出人は事業所に来なくなったとのことである。 なお、今回の申し出内容を事業所側として苦情として受け付けることを了解された。 申出人に 申し出内容を事業所側が苦情として受付したことをメールで報告し、申出人がこのことについて納得したので終結とした。	その他 (事業所伝達)
20	電話	利用者	説明・情報提供(説明不十分)	●障害者相談支援事業所の担当相談員が多忙なため連絡がつかないことがあり、利用しているサービス事業所への連絡事項も伝えてもらえないことに不満がある。 ・申出人は障害者向け訪問看護事業、通所介護事業、訪問介護事業を利用している。病気のため1月末まで通所介護サービスの利用を休止していたが、2月になって利用を再開するかどうか、担当相談員にメールで相談しても返事がない状況である。2月に入ってとりあえず通所介護サービスを休むことを相談員にメールしたが、その情報が事業所に伝わっておらずトラブルになってしまった。 担当相談員が多忙なため、福祉サービスの利用に支障が出ていることを苦情として事業所側に伝えてほしい。	障害者相談支援事業所の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 事業所側は、相談員が申出人から2月に通所介護サービスを休む旨のメールを受けたが、通所介護事業所に伝えられなかったことについて、申出人に対し謝罪ができていないことを詫言したいとの意向を示した。 相談員は申出人が不安の強い方であることを認識しながら、連絡をこまめにすることが出来なかったため、今後は気を付けて丁寧な対応を心掛けたいとのことである。 事業所側の意向を申出人に伝え、その結果を納得されたので、終結とした。	その他 (事業所伝達)
21	電話	家族	説明・情報提供(説明不十分)	●子どもの障害児放課後デイサービス事業の利用について、打合せの時点では利用できると聞いていたのに、直前になって事業所側から利用ができないと言われたことに不満がある。 ・申出人は発達障害のある小学校1年の子どもを持つ母親である。A事業所の放課後デイサービス事業を、春休み期間に利用希望であることを、前もって相談支援事業所の相談員に伝え、受け入れできるとの返事をもらっていた。 しかし、利用契約を結ぶ時点で、「春休み中の水曜と木曜は受け入れできない。」と言われた。早めに依頼をして確認も取っていたのに、このような対応を取られたことに不満がある。 なお、これから子どもがお世話になる事業所なので匿名で事業所側に伝えてほしい。	相談支援事業所の苦情解決責任者が不在のため、放課後デイサービス事業の苦情解決責任者に申出人の苦情内容を伝える。 事業所側はデイサービスの利用希望日を知ったのは契約を結ぶ時点であり、春休み時ではなく、4月からサービスを利用すると認識していたとのことであった。事業所側と相談支援事業所の相談員との連絡調整がうまくいかに反省している。また、今後このようなことのないように法人内で連絡調整をしっかりと行いたいとの見解を示した。 申出人に事業所側の意向を伝え、その対応に納得されたため終結とした。	その他 (事業所伝達)

(3) サービス種別：児童／1件

安全等に関すること (1件)

No.	申出人	受付方法	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
1	家族	電話	安全等に関すること (虐待)	●子供が保育所で職員から言葉の暴力を受けている。虐待と思われる。 ・申出人は保育園に通っている子どもの母親である。子どもが通園している保育所のある職員から言葉の暴力を受けている。例えば、「明日は来なくていい」や「〇〇ちゃんとはお話ししたくない」などいろいろ言われている。児童虐待の疑いがあるので県へ報告してほしい。	県子ども家庭課に申出人の苦情内容を伝える。 県はA市が運営責任者であり、現在話し合現場を調整していることもあり、まずはA市に対応を任せることとしたいとの見解を示す。A市にて問題解決が図れない場合は、指導責任者として県でも対応を考えるとのことである。 県の対応を申出人に伝え、申出人もこの対応に納得したことを確認して終結とした。	通告

(4) サービス種別：その他／1件

職員の接遇に関するもの (1件)

No.	申出人	受付方法	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
1	利用者	書面	職員の接遇 (関わり方・対応)	●社協職員に理由もなく怒られたり、説教されたことに不満がある。 ・申出人は自閉症を患っている。A町社協の職員に障害年金の件で自宅に説明に来てもらった。相談時間が長引いたため、「今日はこの辺にしておきましょう。」と職員に伝えたら、どうして上から目線で話をするのかと怒られた。他にも威嚇するような口調で説教や自分の言うことを何でも否定するような態度をとられた。町役場に相談して担当を替えてもらったが、このような仕打ちを受けたことを社協に苦情として伝えてほしい。	A町社協の苦情受付担当者に申出人の苦情内容を伝える。 社協側はその職員が相談支援専門員であることを認めて、本件を苦情として受け止め、当該職員ならびに全職員に対し注意喚起して対応改善を図りたいとの意向を示した。 申出人に事業所側の意向を伝え、その対応に納得されたため終結とした。	その他 (事業所伝達)