

令和7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8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7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8年3月

福井県運営適正化委員会
委員長 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	3
4	福祉サービス利用援助事業の運営監視の実施状況	4
5	苦情等の受付および対応状況	6
6	苦情のケース概要	9

1 福井県運営適正化委員会の組織

○選考委員会（委員数 9 名）

目的：公正性を旨とする委員の選定について、透明性を確保する。

役割：運営適正化委員会委員候補者について、同意を与える。

○運営適正化委員会（委員数 14 名）

役割：社会福祉法第83条に基づき、利用者等からの苦情を適切に解決するため中立・公正な立場から相談、助言、調査若しくは勧告、あっせん又は県知事への通知を行うことにより、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに、利用者の権利を擁護する。

○事務局

〔福井県社会福祉協議会〕

- ・苦情の受付
- ・委員会の事務処理
- ・調査・研究
- ・広報・啓発
- ・その他関連事務

○苦情解決合議体（委員数 10 名）

役割：福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査またはあっせん

ア 福祉サービスに関する苦情の申し出の受付および必要な事情調査

イ 苦情解決に向けての苦情申出人への相談、助言および事業者との話し合い

ウ 苦情解決に向けての苦情申出人、事業者双方の合意に基づくあっせん案の作成、提示およびあっせん

エ 苦情解決結果または改善結果等の報告の受理および結果の確認

○運営監視合議体（委員数 14 名）

役割：福祉サービス利用援助事業に関する助言または勧告

ア 福井県高齢者・障害者日常生活自立支援センターが行う福祉サービス利用援助事業の実施状況に関すること

イ 個別事例の援助内容に関すること

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の開催

[第1回]

期 日 令和7年7月10日(木) ※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について審議を行った。(残任期間：令和8年7月30日まで)

区分	構成団体等	退任		新任 (残任期間)
		退任者	退任理由	
社会福祉に関し学識経験を有する者である委員	福井県知的障害者福祉協会	石川 治樹	選出団体組織内の役割変更	福田 晋介
医療に関し学識経験を有する者である委員	福井県健康福祉センター所長・医幹会	奥島 華純	選出団体組織内の役割変更	高木 和貴

[第2回]

期 日 令和7年9月3日(水) ※書面審査

内 容 福井県運営適正化委員会の委員1名の退任に伴う次の委員候補者について審議を行った。(残任期間：令和8年7月30日まで)

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	北陸税理士会福井支部	谷川 俊太郎	選出団体組織内の役割変更	江端 誠一郎

<福井県運営適正化委員会委員名簿>

<任期：令和6年7月31日～令和8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	仁愛大学名誉教授	◎	◎		
		霜 大輝	福井県社会福祉士会	○		○	
		篠崎 智江	福井県介護福祉士会	○			●
		品川 憲治	福井県民生委員児童委員協議会	○	○		
	イ 福祉サービスの提供を担う事業者の代表者	杉田 美恵子	福井市介護者家族の会	○	X		
		堀川 正樹	福井県精神保健福祉家族会連合会	○			
		齊藤 誠	福井県老人福祉施設協議会	○			
② 法律に関し学識経験を有する者	福田 晋介	福井県知的障害者福祉協会	○				
	麻生 英右	弁護士	○	●			
	稲田 真紀	福井県司法書士会	○		●		
	江端 誠一郎	北陸税理士会福井支部	○			○	

委員 する者である ③ 学識経験者 ③ 医療に 関し	得田 彰	福井県医師会	○			○
	高木 和貴	福井県健康福祉センター所長・医幹会	○		○	
	田畑 牧子	福井県精神保健福祉士協会	○	○		

(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7年5月8日(木) 県社会福祉センター	①令和6年度事業報告について ②令和7年度事業計画について ③苦情相談等実施状況(令和7年2~4月分)について	8名
【第2回】 令和7年9月1日(月) 県社会福祉センター	①令和7年度事業の計画および進捗について ②苦情相談等実施状況(令和7年5~7月分)について	7名
【第3回】 令和7年11月13日(木) オンライン	①令和7年度事業の計画および進捗について ②苦情相談等実施状況(令和7年8~10月分)について	8名
【第4回】 令和8年2月16日(月) オンライン	①令和7年度事業の計画および進捗について ②苦情相談等実施状況(令和7年11月~令和8年1月分)について	9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
 - ・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、随時広報

(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7年11月5日(水) 福井県産業会館 「本館展示場」	【基調報告】 「福祉サービス利用者等が抱える悩みと事業所への期待について ~委員会に寄せられる苦情等相談を通じて~」 <報告>福井県運営適正化委員会事務局	110名
令和7年11月14日(金) 武生商工会議所 「パレットホール」	【講義】 「福祉現場における苦情対応の『見方・考え方』」 -社会正義と法的リスクの観点から- 【グループワーク】 「実際の事例等から適切な苦情解決体制について考える」 <講師> 金沢大学名誉教授(民事訴訟実務)弁護士 野坂 佳生 氏	

(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7年11月～令和8年3月

訪問か所：19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	
令和7年11月10日(月)	1	ほのぼのハーツさかい事業所
	2	竹田の居宅 笑楽日
11月18日(火)	3	グループホームぐるぐる
11月27日(木)	4	大野福祉会グループホーム
	5	県民せいきょう勝山きらめき
12月4日(木)	6	ジョブトライ・厚生
12月5日(金)	7	ライフサポートチームこれでいいのだ。
12月11日(木)	8	デイサービスセンター楽らく
	9	さくら病院訪問看護ステーション
	10	インテグラルカレッジ
	11	インテグラルワークス福井
	12	グループホーム トモニ福井
	13	あすわ第一たんぽぽ短期入所
令和8年2月19日(木)	14	多機能型事業所なないろの虹
2月20日(金)	15	カラフル (※)
2月25日(水)	16	NEST Care福井店 (※)
2月27日(金)	17	エール (※)
3月3日(火)	18	グループホーム匠サテライト (※)
3月10日(火)	19	神宮前ぽっぽ保育園 (※)

(※) 印は、オンライン対応を行った事業所

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7年5月8日(木) 県社会福祉センター	①令和6年度事業報告について ②令和7年度事業計画について ③福祉サービス利用援助事業状況(令和7年2~4月分)について	9名
【第2回】 令和7年9月1日(月) 県社会福祉センター	①令和7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(令和7年4~6月分)について	11名
【第3回】 令和7年11月13日(木) オンライン	①令和7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(令和7年7~9月分)について	10名
【第4回】 令和8年2月16日(月) オンライン	①令和7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(令和7年10月~12月分)について	12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7年8月～12月

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

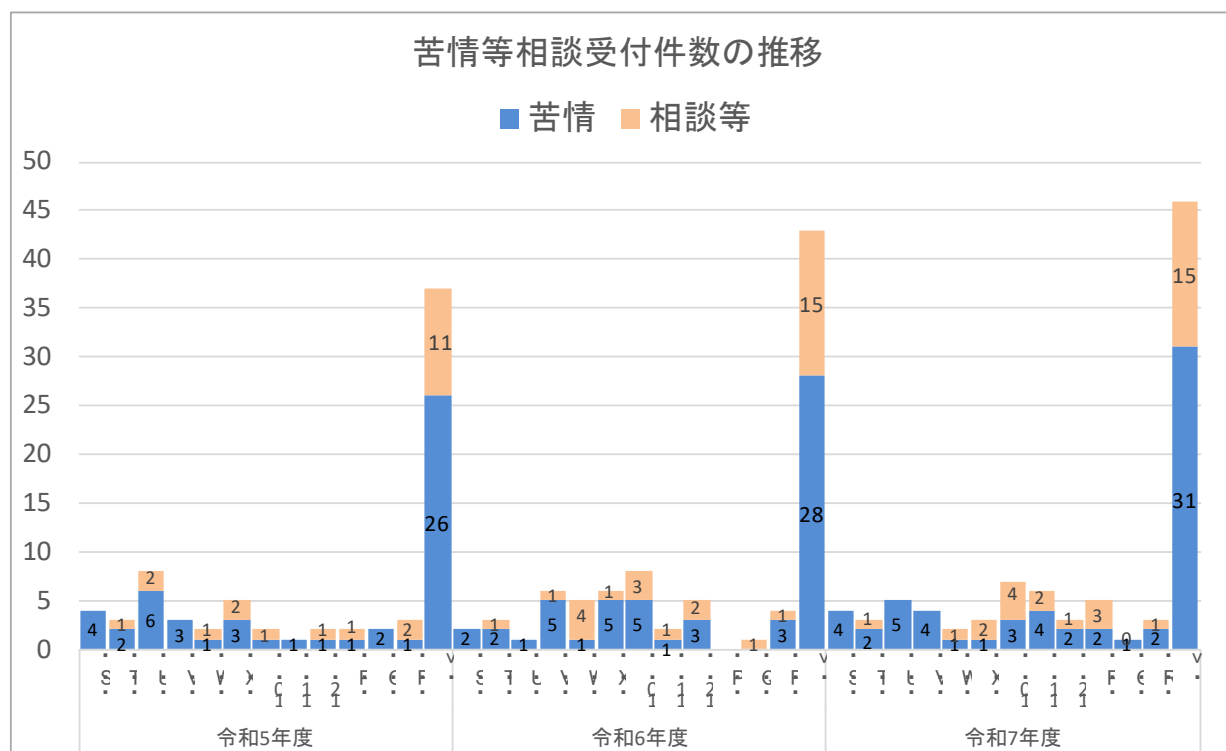
実施日	調査実施社協名	調査項目
令和7年8月5日（火）	小浜市社会福祉協議会	①契約ケースの援助状況について ②日常的金銭管理の通帳管理について ③書類等預かりサービスについて ④住民への周知・広報啓発活動について ⑤専門員・生活支援員の資質向上について ⑥その他
令和7年9月17日（水）	大野市社会福祉協議会	
令和7年9月26日（金）	鯖江市社会福祉協議会	
令和7年12月10日（水）	坂井市社会福祉協議会	
令和7年12月16日（火）	あわら市社会福祉協議会	

6 苦情等の受付および対応状況

ア 受付件数の推移（月別）

※「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

		令和5年度			令和6年度			令和7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	4	0	4	2	0	2	4	0	4
	5月	2	1	3	2	1	3	2	1	3
	6月	6	2	8	1	0	1	5	0	5
	7月	3	0	3	5	1	6	4	0	4
	8月	1	1	2	1	4	5	1	1	2
	9月	3	2	5	5	1	6	1	2	3
	小計	19	6	25	16	7	23	17	4	21
下半期	10月	1	1	2	5	3	8	3	4	7
	11月	1	0	1	1	1	2	4	2	6
	12月	1	1	2	3	2	5	2	1	3
	1月	1	1	2	0	0	0	2	3	5
	2月	2	0	2	0	1	1	1	0	1
	3月	1	2	3	3	1	4	2	1	3
	小計	7	5	12	12	8	20	14	11	25
年度計	26	11	37	28	15	43	31	15	46	



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			4				4	0
	5月			2	1			2	1
	6月	1		3		1		5	0
	7月			4				4	0
	8月			1	1			1	1
	9月			1	2			1	2
	小計	1	0	15	4	1	0	17	4
下 半 期	10月			3	4			3	4
	11月			4	2			4	2
	12月		1	2				2	1
	1月			2	3			2	3
	2月			1				1	0
	3月			2			1	2	1
	小計	0	1	14	9	0	1	14	11
年 合 計	1	1	29	13	1	1	31	15	

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	4	1	5	1		1					9	3
障害者福祉サービス	14	3	3	2							17	5
児童福祉サービス			2	1					1		2	2
その他		5	3								3	5
年 合 計	18	9	13	4	0	1	0	0	0	1	31	15

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あっせん	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	1				1		
	②サービス内容(サービスの質や量)	2	1				1		
	③利用料	2	1				1		
	④説明・情報提供	3	1				2		
	⑤被害・損害	0							
	⑥権利侵害	0							
	⑦その他	0							
	小 計	9	4	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)	12	5				7		
	②サービス内容(サービスの質や量)	0							
	③利用料	0							
	④説明・情報提供	3	2				1		
	⑤被害・損害	0							
	⑥権利侵害	1					1		
	⑦その他	1		1					
	小 計	17	7	1	0	0	9	0	0
児童福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	2	1				1		
	②サービス内容(サービスの質や量)	0							
	③利用料	0							
	④説明・情報提供	0							
	⑤被害・損害	0							
	⑥権利侵害	0							
	⑦その他	0							
	小 計	2	1	0	0	0	1	0	0
その他サービス	①サービス内容(職員の接遇)	1					1		
	②サービス内容(サービスの質や量)	0							
	③利用料	0							
	④説明・情報提供	2	1				1		
	⑤被害・損害	0							
	⑥権利侵害	0							
	⑦その他	0							
	小 計	3	1	0	0	0	2	0	0
合 計	①サービス内容(職員の接遇)	17	7	0	0	0	10	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	2	1	0	0	0	1	0	0
	④説明・情報提供	8	4	0	0	0	4	0	0
	⑤被害・損害	0	0	0	0	0	0	0	0
	⑥権利侵害	1	0	0	0	0	1	0	0
	⑦その他	1	0	1	0	0	0	0	0
	合 計	31	13	1	0	0	17	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あっせん＝運営適正化委員会によるあっ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

6 令和7年度に本県委員会に寄せられた苦情の概要等

(1)サービスの種別:高齢者 / 9件(令和7年度受付順)

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)	申出人は、通所サービス利用者の家族。事業所で怪我をした際の職員の対応やその後の情報伝達等に不満がある。介護サービスを行う事業所は高齢者の命を軽く見ているのではないかと感じる。	傾聴し、委員会の役割、機能等を伝えたと、現時点で自身の思い(要望等)を整理が出来ていないため、今後どうしたいのかを考えてみるのと。申出人が事業所への相談内容の伝達等を希望されなかったため、本件は一旦終結とした。	相談助言
2	電話	本人	利用料(利用料関係)	申出人は精神他に障害があり、たびたび委員会に架電する方。今回は、訪問看護の毎月の利用料引き落としが、3月になされず4月にまとめて2か月分引き落とされたことに対する疑問(憤り)を伝えてくる。	事業所に確認したところ、利用日によっては当月中の請求に間に合わないことはあり、利用明細とともに事前に説明し伝えていた。今回3月の請求をいつのタイミングですとよいか意向を確認したところ、4月に2か月分まとめてもらえばよいとのことであった。今日事業所へも何十回も本人から同じ件で電話がかかっているが、今後本人と話すことがあれば申し訳ないと言っていたことを、再度伝えてほしいとのこと。本人は報告を求めていないため、終結とした。	その他(事業所伝達)
3	電話	本人	サービスの質や量	申出人は訪問介護事業所の利用者。サービス利用の際、ヘルパーが事前に連絡もなく予定より1時間早くサービスを行うおとしたことがあった。こうしたヘルパーの対応に不満があり、契約どおりの時間にサービスを行うよう事業所に伝えてほしい。	事業所へ苦情内容を伝えたと、事業所は申出人への連絡を失念していたとのこと。申出人の要望伝え、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
4	電話	本人	サービスの質や量	申出人は、障害福祉サービス事業所(介護派遣事業所)の利用者。事業所に移動支援を頼んだが、全く外に連れて行ってもらえない。最近暑くて外にも出られないが、外に出てみたい。	申出人から具体的な要望等がなく、話し終えると電話が切れたため、本件は一旦終結とした。	相談助言
5	電話	家族	説明・情報提供(説明不十分)	申出人は介護老人保健施設利用者の家族(県外在住の娘)。父親が施設に入所していたが、母親に何の説明もなく、急に精神科の病院に転院させられてしまった。転院となった経緯や理由について施設からしっかり説明してほしい。	申出人の相談内容を施設の担当相談員に伝えたと、施設側は長男に説明をしており、長男から家族へ説明することになっていたとのこと。申出人の要望通り相談内容を施設に伝え、申出人に報告したところ納得したため、本件は一旦終了とする。	その他(事業所伝達)
6	電話	家族	職員の接遇(説明不十分)	申出人は訪問介護サービス利用者の家族。事業所からの事前の説明(加算体制の変更)が不足していることや一方的な対応(利用料の請求)について不満がある。(連滞の方で)事業所に対して何か指導や処分はできないのか。	傾聴し、委員会の役割、機能等を伝えたと、相談内容について再度事業所から説明してもらいたいとのこと。事業所担当者に相談内容を伝えたと、申出人には再度丁寧に説明させてもらうとのこと。申出人が事業所への相談内容の伝達以外に希望されなかったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
7	電話	家族	利用料(利用料関係)	申出人は介護福祉サービス施設の利用者の家族。父が利用している施設からの利用料の請求内容に関し内容の説明が十分でないことに不満がある。	事業所に請求内容についてあらためて説明を求めることを提案したところ、「今回」は一旦様子見とし、また何かあった時に相談させてほしい」とのことであったため、本件は一旦終結とした。	相談助言
8	電話	本人	説明・情報提供(相談不十分)	申出人はケアハウスの利用者。現在入所している施設から退去を求められていてつらい。この思いを施設に伝えてもらいたい。	申出内容を事業所に伝えたと、申出人は「他の利用者といういろいろなトラブル(気に入らない利用者を無視する、強い言葉であったり、職員が注意しても聞かず、暴言を吐いたりするなど)を起こしており、退去をお願いしている。退去の要件は重要事項として契約書に掲載し、家族にも伝えてある。こちらとしても退所してもらいたくはないが、しょうがなく思っている。申出人から、連滞に連絡があった際は、こちらに連絡してもらいたい」とのこと。申出人の意向を伝え、本件は一旦終結とした。	相談助言
9	電話	家族	説明・情報提供(相談不十分)	申出人はデイサービスセンター利用者の家族。先日、母親が帰宅後意識がなく救急車で病院に搬送された。当日の母の様子について施設に確認したところ、入浴後、顔が真っ赤になり、いつもより口数も少なく、脱力しトイレも二人がかりでの対応が必要であったとのこと。このような状況で、①母親の意識がなかったのになぜ家に送り届けたのか、②どうして救急車を呼ばなかったのか、③どうして家族に連絡しなかったのか、について説明してほしい。	事業所に申出内容を伝えたと、「利用者の体調について時系列にまとめた資料を提供しており、意識の混濁は帰宅後に生じたことと認識していた。また、利用者本人への『大丈夫か』との問いかけにも顔くなどの反応があり、救急車や家族への連絡については施設のガイドラインに基づいて判断した。」とのこと。今回の申出を受け、あらためて家族に連絡するとの返答があったため、本件は一旦終結とした。	その他(事業所伝達)

(2)サービスの種別:障がい者 / 17件(令和7年度受付順)

1	電話	本人	説明・情報提供(説明不十分)	申出人は、障害者就労継続支援B型事業所の利用者。自分を担当していた相談員が変更になると連絡があり、近日中に、新しい相談員と顔合わせをすることになっている。このように担当する相談員が替わることはあるのか。自分は相談員に捨てられたのかと思ってしまう。	傾聴し、新しい相談員との顔合わせの際、再度話をするという事で申出人が納得されたため、本件は終結とした。	相談助言
2	電話	本人	職員の接遇(関わり方、対応)	申出人は、全盲独居で在宅支援サービス利用者。自分は重度の障害があり支援が必要なにもかかわらず、相談員の対応が良くない。相談員に相談してもまともに対応してくれない。他の利用者と比べて優先順位が低く扱われていると思う。	申出人は、既に在住の市役所に相談しており、今月から新しい相談員に変更される予定とのこと。近日中に相談機会があるとのこと。その際、要望を伝えてみるのとことであったため、本件は終結とした。	相談助言
3	電話	本人	説明・情報提供(その他)	申出人は、地域活動支援センターの利用者。職員から嫌がらせを何度も受けており、今日は自分が車の中にいるのに駐車場から出られないよう門扉を閉められてしまった。異動させてほしい。	申出人の希望により事業所へ状況を伝えたと、送迎車が駐車場に戻ってきた後に門扉を施錠することとしており、今回たまたま当該職員が当番で、車内にいることに気付かず施錠したとのこと。施錠されている場合に場外へ出るルートがあり、後日別の職員から本人にもう一度説明し、理解を得たいとのこと。本人も、事業所へ再度話しをするとのことであったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
4	電話	本人	職員の接遇(関わり方、対応)	申出人は、相談支援事業所の利用者。職員に依頼したことを忘れられたり、事業所と自身の実際の住所と契約書記載の住所が違うなど不信感がある。担当者と話したいので自宅に来るように伝えてほしい。	事業所へ苦情の内容を伝えたと、申出人宅へ向かい苦情の内容について説明。申出人は納得したため本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
5	電話	本人	職員の接遇(関わり方、対応)	申出人は、就労継続支援事業B型の利用者。自分がトランスジェンダーであることを職員は知っているにも関わらず、自分を理解してもらえない。何度か事業所にも相談したが、「性別にこだわりすぎた」と言われ、真剣に相談に乗ってもらえない。	申出内容に関する委員会への要望を確認すると希望を事業所に伝えることはできる旨を話したところ、匿名で事業所へ伝えても自分のことだとわかってしまうし、自分でもう一度話してみると返答があったため、本件は一旦終結とした。	相談助言

6	メール	本人	説明・情報提供 (相談不十分)	申出人は、障害者相談支援事業所の利用者。訪問看護サービスの利用の際、自分への相談もなく、担当の相談支援員が話を進めてしまっていたことがあった。こうした相談支援専門員の対応に不満がある。	申出人からの本委員会に対する具体的な要望はなく、委員会として可能な対応とともに、再度、相談支援専門員に申出人の思いを伝えてみることを促し、一旦終結とした。	相談助言
7	来所	本人	職員の接遇 (関わり方、対応)	申出人は、就労継続支援事業B型の利用者。職業訓練の際、職員による利用者への指示不足、責任感の無さや事業所のルールの曖昧さに不満がある。また、職員が大きな声を出すなど、パワハラのように感じることもある。以前事業所に直接意見し、多少改善されたが足りていないと感じており、委員会から事業所に思いを伝えてほしい。	事業所へ苦情の内容を伝達したところ、直接本人と話すとのことだったため、本人へメールで報告。申出人からもあらためて事業所と改善策を話し合うとの返答があったため、本件は終結とした。	その他(事業所 伝達)
8	電話	本人	その他(制度に 関すること)	申出人は、障害者就労継続支援B型事業所の利用者の家族。事業所内での利用者に対する職員の対応(言動)がひどく、市役所に対して事業所への調査実施を言っているが対応してくれない。今回の相談内容について市役所に話をしてもらいたい。	市担当課へ今回の相談内容について伝えたと、申出人からは、毎日のように電話があり、複数の課で対応している。話の内容は、事業所内での利用者に対する虐待に関する再調査依頼が主な内容であり、何度も聞いているが、このことについて以前弁護士と相談し作成した文書で申出人に回答しており、これ以上の対応は困難であるとのこと。市への相談内容の伝達等のみを希望であったため、本件は終結とした。	紹介伝達
9	電話	本人	職員の接遇(関 わり方、対応)	申出人は障害者支援施設の利用者。全盲で難聴があり、ショートメールは気が付かないことが多いため、メールで連絡をしてほしい。以前から担当者に伝えられているが、ショートメールでしか連絡してこないで担当者に伝えてほしい。	障害者支援施設の担当者に伝えたと、しばらく連絡を取っていなかったため一度連絡を取ってみるとのこと。申出人の要望を事業所に伝え、本件は終結した。	その他(事業所 伝達)
10	電話	家族	職員の接遇(言 業遣い)	申出人は、障害者就労移行支援事業所の利用者の家族。市外で開催されるミニ就職談会の参加を移動の問題から断ったところ、「就職しないのか」というスタッフから言われた。以前から近くでの就労を希望していることは職員に伝えていたのにそのような言葉をかけられるのが心外だ。また、記憶障害もある本人に、「今いったよね?」という言葉と言われる。これは虐待と同じだ。指導および立ち入り調査をしてほしい。	委員会の機能と対応を伝え、事業所への思いの伝達を希望されたため、事業所管理者に連絡。今回の面談会はそこに就職するというのではなく、色々な業務内容があることを知ってもらう意図で利用者全員に見学を促したものであった。また、スタッフの言動について、利用者間でコミュニケーションを取りながら作業時の記憶を補っているため、他の利用者から言われた可能性もある。本人および家族と事業所が直接話をするのがなかったため、相談員も交えて面談する機会を設けるとのこと。申出人の要請に応え、事業所の対応を確認し、本件は一旦終結とした。	その他(事業所 伝達)
11	電話	本人	権利侵害(プライ バシーの侵害)	申出人は障害者支援施設の元利用者。(申出人の)個人情報情報を他の利用者に漏らされたり、職員に自身の心身状態に関する嘘の情報を流された。事業所に嘘の情報を流すことと情報漏洩の再発防止を伝えて欲しい。再度、利用していた施設に通いたいと思っているため、事業所からの連絡がほしい。	施設担当者に相談内容を伝えたと、「その件に関しては第三者委員とやり取りして慎重に対応しており、昨年度完結したと認識している」、「再度こちらに通いたい気持ちがあるとのこと、こちらから電話させていただく」とのこと。申出人の要望を伝え、本件は終結とした。	その他(事業所 伝達)
12	電話	本人	職員の接遇(関 わり方、対応)	申出人は障害者グループホームの利用者。他の利用者からかみつかれたり、物を投げつけられてケガをした。ケガをさせた利用者の親と話をさせてほしいと事業所に言っても、個人情報があると言われ対応してもらえない。また、生活保護を受けており、通帳を事業所に預けているが、保護費の入金を確認したところ、支払内容についても不明点があるなど納得がいけないことがある。	申出当日にエリアマネージャーと話し合う機会があるとのこと、再度、相談してみようかと助言したところ、申出人が理解を示されたため、本件は一旦終結とした。	相談助言
13	電話	家族	職員の接遇(関 わり方、対応)	申出人は、障害者支援施設の利用者の家族。契約時、施設でもらえる説明を受けていたことが、実際、施設に入所したら「それは家族の方でしてもらいたい」と言われた。入所時の説明と違うため、担当者に相談したところ、同じ説明をされるのみで事業所に相談しても埒が明かない。このため、事業所以外で相談できるところはないか知人に相談したところ、県社協(連通)を教えられた。	施設には担当者以外に苦情受付担当窓口があることを伝え、可能であれば相談することを促すと理解を示され、本件は一旦終結とした。	相談助言
14	電話	本人	職員の接遇(関 わり方、対応)	申出人は、就労支援事業所(A型)の利用者。事業所内の大部屋で利用者15名程が作業しているが、障害特性上、一緒に作業ができない利用者(2名)は別室で仕事をしている。自身も精神障害(強迫性障害、躁うつ病)を抱えており、大部屋での作業を我慢しながらしている。2名だけ特別扱いをするのはおかしいと思う。このような苦情があったことを伝えてもらいたい。	申出内容をサービス管理者に伝えたと「事業所として最大限対応しているつもりだが、今後の対応に悩んでいる。申出人は気に入らないことがあると怒っている態度を出す。他の利用者も怖がっている。以前利用していた事業所でも色々問題があったと聞いている。本日、申出人と再度話し合う予定がある」とのこと。申出人の要望を伝え、事業所の対応を確認し本件は一旦終結とした。	その他(事業所 伝達)
15	電話	家族	職員の接遇(関 わり方、対応)	申出人は障害者支援施設の元利用者。(申出人の)個人情報情報を他の利用者に漏らされたり、職員に自身の心身状態に関する嘘の情報を流された。事業所に嘘の情報を流すことと情報漏洩の再発防止を伝えて欲しい。再度、利用していた施設に通いたいと思っているため、事業所からの連絡がほしい。	施設担当者に相談内容を伝えたと、「その件に関しては第三者委員とやり取りして慎重に対応しており、昨年度完結したと認識している」、「再度こちらに通いたい気持ちがあるとのこと、こちらから電話させていただく」とのこと。申出人の要望通り苦情内容を伝えたと、本件は一旦終結とした。	その他(事業所 伝達)
16	電話	本人	職員の接遇(関 わり方、対応)	申出人は訪問介護サービス利用者。日曜日のサービス提供を希望するがしてもらえない、訪問予定の職員が急に変更になる、前回頼んだことが引継がれていないなど、事業所の対応に不満がある。このことを私の代わりに(匿名希望)事業所に伝えてもらいたい。	申出内容を事業所担当者に伝えたと「今回の申出人と思われる方は、細かい内容の要望が多く、対応には苦慮している。日曜の対応が難しいことは何度も伝えていた。また、もともと担当者については本人には伝えておらず、シフト制をとっているため担当者は決めていない。細かな要望すべてを引き継ぐことは難しいが、事業所としてはできる限りの対応はしている」とのこと。申出人の要望を伝えたと、本件は一旦終結とした。	その他(事業所 伝達)
17	電話	本人	職員の接遇(関 わり方、対応)	事業所で利用者同士が話をしていると職員が口を挿んできて職員を小ばかにしているなどと言われる。また、事業所の動画が流れることがあり、その動画が自分は見ていると気持ち悪くなるため、止めてほしいというしばらくなので我慢しろと言われる。それでも無理なことを言うのであれば、利用停止になると言われた。相談員に話しているが、これからは事業所を利用したい思いもあり、どうしたらよいか。	傾聴し、委員会としての対応(伝達等)を伝え、改めて申出人からの相談を促すと受け入れられたため、本件は一旦終結とした。	相談助言

(3)サービスの種別:児童 / 2件(令和7年度受付順)

1	電話	家族	職員の接遇(関わり方、対応)	申出人は、保育園を利用する園児の母親。保育園のお迎えに行った際、(玄関近くにある)事務所から、保護者の悪口を大きな声で話しているのが聞こえた。こういう事は、役場に相談した方がいいか。	申出内容を事業所に匿名で伝えることはできる旨をつて話したところ、匿名で事業所へ伝えても自分のことだとわかってしまうので、また、よく考えてから園に話しをしてみると返答があったため、本件は一旦終結とした。	相談助言
2	電話	家族	職員の接遇(関わり方、対応)	申出人は保育園を利用する4歳児の父親。子どもに発達障がいがあることが分かり、昨年から発達支援事業所に通いながら通園することを決めたが、園から「もっと回数を増やしたらどうか」とか「この子は園が嫌いだから違うところ(他の園)がいい」と言われるなど、保育所が転園を強く勧める姿勢などについて不満がある。また発熱後の対応に関しても不満がある。今回の苦情内容を園に伝えてほしい。	申出内容を園長に伝えたと、園でのこどもの様子を見て、よかれと思って言っていることが、違うようにとられていると思われる。話し合いもしており、職員も言い方が悪かったのかと反省している。今後発言には気を付けて慎重にしていきたいとのこと。申出人の要望を伝え、事業所の対応を確認し本件は一旦終結とした。	その他(事業所伝達)

(4)サービスの種別:その他 / 3件(令和7年度受付順)

1	電話	家族	職員の接遇(説明不十分)	申出人は、日常生活自立支援事業利用者(82歳、男性)の家族(娘)。父は金銭管理を利用しているが、現金でお金がほしいのに、現金を渡してもらえず、困っている。父は最近耳が遠くなってきていて、自分が父に代わって社協に連絡しているが、市社協担当者からの報告がなかったりする。父の担当者を変えてほしい。	申出内容について、以前、県社協にも連絡があり、相談内容については市社協にも伝えていたとのこと。再度、県社協から市社協に相談内容を伝えるとともに、再度、当該社協に悩んでいることを相談することを促し、申出人が納得したため本件は一旦終結とした。	その他(事業所伝達)
2	電話	家族	説明・情報提供(説明不十分)	申出人は福祉サービス利用援助事業を利用している家族(息子)。自分は無職のため母親の口座から生活費をいくらか出してもらえるよう社協に頼んだが断られ、逆に、母親の入所施設料が預金不足のため支払えず、不足分の負担を求められた。社協は母親のためというが、困っている家族のことはどうでもいいのか、自分がいなければ母親の帰るところもなくなる。社協と契約するこの事業の解約を考えており、これらのことを関係者に伝えてほしい。	申出人は、利用援助事業契約社協(居住地社協)、県社協担当課と本件に関する事について架電を繰り返しており、すでに居住地社協と居住地自立センター、県社協担当課で情報を共有し、申出人の生活支援に関して協議中であることを確認。申出人の意向を行い、本人からその後の対応などを求められていないため、本件については一旦終結とする。	その他(事業所伝達)
3	電話	家族	説明・情報提供(説明不十分)	申出人は福祉サービス利用援助事業を利用している家族(娘)。母親の口座の動きを見たいと社協に言っても「見てもわからないでしょ」と言われ、見せてもらえない。また、1か月2万円しかもらえず、手持ちがなくなったので追加で出金を求めたが、出せるお金はないと言われ、残金の確認もさせてもらえない。母は年金支給日に23万円の収入があるはずなのに、社協でのやりくりの状況がわからない。母親には私(申出人)や孫がおり、支援員に代わって世話ができるのに、契約を解除させてもらえない。契約時には、いつでも解約できると言われたのに、おかしくないか。	預金の動きを利用者本人が確認したいことや出金額等の相談について求めていることを当方から伝えることは可能であることを話すと、「社協に言うよ、またこんなところに行ったとなつて怒られるので言わないでほしい。お金がどうなっているかわからないような事業なら、解約したほうがいいけど、社協にいつてもどうしようもないので電話をした」とのこと。申出人から解約のことについて問われ、社協側が解約を拒否している状況ではないため、口座の動きを知りたいこと、事業契約の継続について両方で協議することを勧め、承知されたため、本件について一旦終結とする。	相談助言