

平成 28 年 度

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

事 業 報 告 書

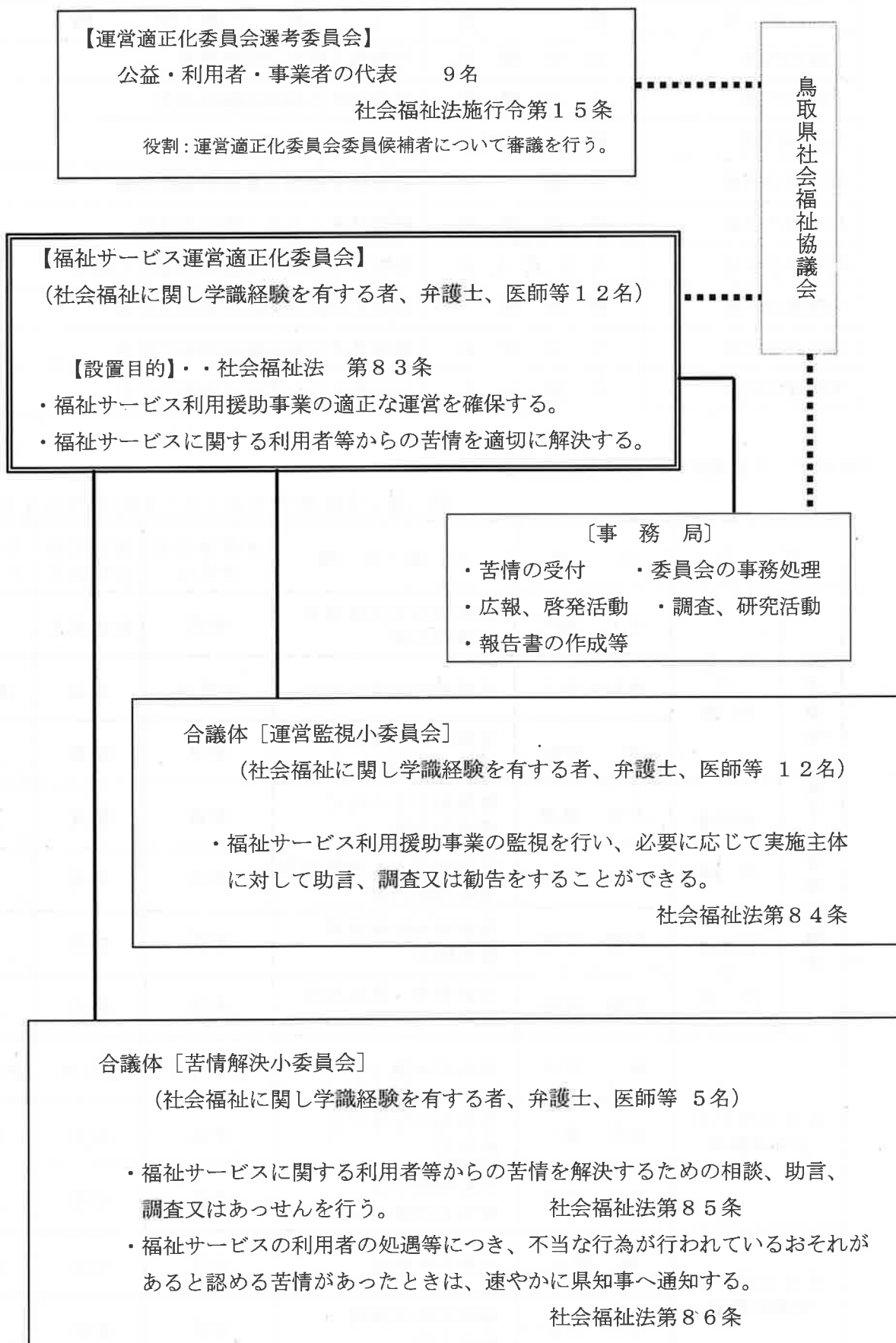
平成 29 年 4 月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

目 次

1	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	1
2	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況	3
(1)	委員会の開催	3
(2)	研修会の開催	6
(3)	広報・啓発活動	7
(4)	調査研究活動	7
(5)	苦情関係機関の会議・研修会への参加	7
(6)	巡回活動	8
3	受理した苦情案件の概要（問い合わせ、相談等含む）	9
(1)	年度別受付件数等	9
(2)	平成28年度苦情・相談件数の内訳	10
4	申出の内容と対応状況	12
< 参考資料 >		
	・社会福祉法（抜粋）	18
	・福祉サービス運営適正化委員会規程	20
	・福祉サービス運営適正化委員会 選考委員会規程	23

1 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等



【選考委員会委員】

委員長 山田 修平 副委員長 下石 義忠 (任期：平成28年8月7日～平成30年8月6日)

区 分	氏 名	所 属・役 職
公益の代表	山 田 修 平	学校法人藤田学院理事長
公益の代表	下 石 義 忠	鳥取市社会福祉協議会会長
公益の代表	藪 田 千登世	鳥取県福祉保健部部長
利用者の代表	山 根 裕	鳥取県身体障害者福祉協会会長
利用者の代表	沖 田 博 敬	鳥取県老人クラブ連合会会長
利用者の代表	市 谷 貴 志 子	鳥取県精神障害者家族会連合会理事
事業者の代表	藤 野 興 一	鳥取県児童養護施設協議会会長
事業者の代表	土 井 政 史	鳥取県老人福祉施設協議会会長
事業者の代表	大 橋 和 久	鳥取県子ども家庭育み協会会長

【福祉サービス運営適正化委員会委員】

(任 期：平成28年9月1日～平成30年8月31日)

区 分	氏 名	所 属・役 職	運営適正化 委員会	運営監視 小委員会	苦情解決 小委員会	
社会福祉に関する学識経験者	公益の代表	木下 義臣	鳥取県民生児童委員協議会会長	委員	副委員長	委員
		徳本久美子	鳥取県社会福祉士会	委員長	委員	委員長
		谷 和敏	鳥取県福祉保健部福祉保健課長	委員	委員	
	利用者の代表	大谷 喜博	鳥取県手をつなぐ育成会会長	委員	委員	
		矢部 征	認知症の人と家族の会鳥取支部副代表	委員	委員	
	提供者の代表	佐藤 幸徳	鳥取県知的障害者福祉協会	委員	委員	
		岩城 隆志	鳥取県老人福祉施設協議会副会長	委員	委員	
法律に関する学識経験者	森 祥平	鳥取県弁護士会	副委員長	委員長	副委員長	
	美田 眞一	鳥取県司法書士会副会長	委員	委員	委員	
	古川 嘉彦	中国税理士会鳥取支部連合会	委員	委員		
医療に関する学識経験者	鱸 俊朗	鳥取県医師会	委員	委員	委員	
	尾崎 真紀	鳥取県精神保健福祉士会	委員	委員		

2 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況

(1) 委員会の開催

ア 選考委員会

平成28年4月26日 運営適正化委員会委員の補充選任に係る審議

平成28年8月23日 運営適正化委員会委員の選任に係る審議

イ 運営適正化委員会

◇開催日及び協議事項

回数	開催日	協議事項
第1回	4月20日 出席委員数 10名	(1) 平成27年度事業報告について (2) 平成28年度事業計画について
第2回	10月12日 出席委員数 11名	(1) 正・副委員長の互選について (2) 合議体委員の選任について

ウ 運営監視小委員会

◇開催日及び審議事項

回数	開催日	審議事項
第1回	4月20日 出席10名	(1) 平成27年度日常生活自立支援事業の事業報告について (2) 平成28年度日常生活自立支援事業の事業計画について (3) 契約締結審査会審査状況（前年度1～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（平成28年2月末） (5) 日常生活自立支援事業の実施状況について
第2回	6月8日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況（3～4月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（4月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について
第3回	8月10日 出席8名	(1) 契約締結審査会審査状況（5～6月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（6月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について
第4回	10月12日 出席11名	(1) 正・副委員長の互選について (2) 契約締結審査会審査状況（7～8月審査分） (3) 利用契約締結・相談受付状況（8月末） (4) 日常生活自立支援事業の実施状況について (5) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (6) 現地調査日程案について
第5回	12月14日 出席12名	(1) 契約締結審査会審査状況（9～10月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（10月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (5) 現地調査結果まとめについて

回数	開催日	審 議 事 項
第 6 回	平成 29 年 2 月 8 日 出席 11 名	(1) 契約締結審査会審査状況（11～12月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（12月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (5) 現地調査結果報告と今後の対応について

◇受託社会福祉協議会現地調査の状況

実 施 日	対象社会福祉協議会	出 席 委 員
平成 28 年 11 月 21 日	大山町・伯耆町社協	徳本、大谷、岩城、古川
平成 28 年 11 月 24 日	八頭町・若桜町社協	森、谷、矢部、鱈
平成 28 年 12 月 8 日	湯梨浜町・倉吉市社協	木下、美田、佐藤、尾崎

◇現地調査の結果（委員助言内容）

1 保管物件授受簿の取扱いについて

- ① 保管物件授受簿の確認者欄は、現在、専門員が一人で全て確認・押印されているが、県社協が12月以降見直しを予定されているとおり、金庫管理規程に定める代理執行者、内部検査欄においては金庫管理者がそれぞれ確認されるよう改められたい。
- ② 保管物件授受簿について、利用者名・生活支援員名が記載されていないものや、間違いが生じやすい古い様式が綴られているので、適正に管理されたい。
- ③ 保管物件授受簿の内部検査について、月末に集中し過ぎているので、月初めなどに不定期で検査されたい。

2 記録について

- ① 活動確認書の裏面にあるコメント記載欄について、本人の状況が安定していること等から生活支援員のコメントがないものがあつた。良好なら良好と生活支援員が感じた状況を記載するとか、体調不良の場合には、どのように対処したのかなど支援の流れが分かるように記載されたい。
- ② 活動確認書について、記載必要欄（活動日時、本人状況の確認・特記事項等）の記載がないものや確認欄（専門員・社協担当職員）の押印がされていないのが見受けられたので、事務局内で十分にチェックされたい。
- ③ ケース記録は、パソコンに入力し、関係職員が情報共有しているとのことであるが、利用者の状況や支援状況が明確になるようにケースファイルの検討をして欲しい。
- ④ 本来は活動の確認書やケース記録等に記載すべきと思われる事項が、金庫内の通帳保管袋の中にメモとして保管されているのが見られた。手順に沿った事務処理の徹底を図られたい。

- ⑤ 保管物件授受簿がホワイト修正液により修正されていたが、書き損も残すように二重線で取り消し記載すること。

3 綴り方について

- ① 利用者の預かり財産の全体像が分かる資産状況資料や通帳の写し等は、ファイルの最初に綴るなど、大事な記録とそれ以外とのメリハリをつけて綴られたい。
- ② 利用者ごとの個人ファイルには、利用者の基礎情報（年齢、家族等）が分かる資料を綴られたい。
- ③ ファイルの綴り方は各社協によって工夫されているところと、そうでないところの差があるため、ノウハウを共有して改善を図られたい。

4 日常的な支援について

- ① 100万円を超える高額取引については、本人が手続きしたものであっても、金融機関の関係証票をコピーするか、手軽で実証性の高い写真により記録を保存されたい。
- ② 利用者の希望で総合口座（普通預金と定期預金一体型通帳）の高額預金通帳で日常支援をされているが、本事業で日常的金銭管理に使用する利用者の預貯金は50万円程度とされていることから、利用者に見直されるよう依頼されたい。

5 貸金庫について

- ① 貸金庫に預金通帳の封印保護預け（利用者の定期預金通帳など本事業で日常使用しない通帳等を同一封筒に封入保管）をされているが、関係者以外はできるだけ貸金庫に近づかない、開けないようにするとともに、開ける場合は2人体制で対応されたい。

6 生活支援員について

- ① 生活支援員をできるだけ補充して配置されたい。社協の地域福祉担当職員4人も協力しているとのことであるが、事務処理のほとんどを専門員1人で対応しており、他業務も所管している職員が専門員として5人の利用者の支援を抱え込むのは無理がある。日付・押印が欠落しているなど、適正な事務処理ができていない箇所もみられ、利用契約に基づく適切なサービスの提供を行うためにも、生活支援員を早急に配置されるとともに、組織として複数の目で管理する体制を整えられたい。

7 成年後見制度への移行について

- ① 高額財産のある利用者については、成年後見制度（保佐、後見等）を活用するようにして、実施社協の負担の軽減を図られたい。

8 現金の取扱いについて

- ① 現金の一時保管はできる限り避けるべきであるが、仮にこれを行う場合は、社協独自に現金保管確認簿を作成し、日付・金額、利用者名を記帳する外、保管理由も備考欄等を追加

して明記されることを望む。

9 運営適正化委員会の周知について

- ① 本事業の適正な運営を図るため、利用者からの緊急通報体制として、運営適正化委員会の苦情解決制度の周知を図ること。

10 その他

- ① 通帳と届出印を本所と利用者住所地の支所に分けて保管しているため、リスクを伴う払出し用紙の持ち出し（本所→支所）が行われていたので、通帳と届出印は当該社協の金庫管理規程に基づき同一場所で適正に管理されたい。
- ② 困難事例の支援策について、他社協にアドバイスを受けるとか、県社協主催の専門員連絡会議等で協議されて、適切な支援を講じられたい。
- ③ 中部管内の他社協では、記録が分かりにくいファイルや署名・コメント記載のない様式等が見られ、引継ぎがうまくいっていたのかどうか気になる。当該社協と協力し、アドバイスをを行いレベルアップを図っていただきたい。

エ 苦情解決小委員会

◇開催日及び審議事項

回数	開催日	出席委員数	審議事項
第1回	4月20日	委員5名	苦情の受付・解決状況について審議 (第4回 正・副委員長互選)
第2回	6月8日	委員5名	
第3回	8月10日	委員4名	
第4回	10月12日	委員4名	
第5回	12月14日	委員5名	
第6回	平成29年2月8日	委員5名	

(2) 研修会の開催

○ 平成28年度『苦情受付担当者研修会』

テーマ： 東部・中部 『福祉サービスにおける苦情解決のあり方』
西部 『苦情対応の基本的な考え方』

地区	日 程 ・ 講 師	参加数
東部	日時：平成28年9月14日（水） 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	57名
中部	日時：平成28年9月 7日（水） 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	42名
西部	日時：平成28年9月29日（木） 講師：鳥取県西部総合事務所地域振興局 人権相談員 中川 正純 氏	58名

○ 平成28年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

日 時：平成28年10月20日（木）
会 場：ハワイアロハホール 参加者：273名
演 題：『福祉サービスにおける権利擁護の必要性』 ～ 第三者委員の役割と活性化について ～
講 師：徳島文理大学保健福祉学部人間福祉学科長 岩城 由幸 教授
行政説明：『福祉サービス評価事業について』
説 明 者：鳥取県福祉保健部福祉監査指導課法人指導担当 有田 由美 主事

(3) 広報・啓発活動

- 新聞広告（掲載1回 平成29年1月20日：苦情解決制度）
- 苦情解決ポスター、パンフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決事業実施状況報告書、ポスター、パンフレット）
- ホームページの拡充更新（苦情解決制度の拡充、研修会・事業報告書を新規掲載）
- 施設巡回時での啓発・指導

(4) 調査研究活動

- 苦情対応事例集の作成（平成29年2月） 1,300部
- 苦情受付区分別等集計業務
- 運営適正化委員会に関する定期調査報告（全国社会福祉協議会へ提出）
- アンケート等調査資料報告（中四国ブロック会議へ提出）

(5) 苦情関係機関の会議・研修会への参加

- 平成28年度都道府県運営適正化委員会事業研究協議会

[日 時] 平成28年7月15日(金)

[会 場] 東京都千代田区霞が関 新霞が関ビル 『全国社会福祉協議会』

[出席者] 1名

- 平成28年度都道府県運営適正化委員会相談員研修会

[日 時] 平成28年10月24日～25日

[会 場] 東京都千代田区霞が関 新霞が関ビル 『全国社会福祉協議会』

[出席者] 1名

- 平成28年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議

[日 時] 平成28年10月28日(金)

[会 場] 高知市本町 高知会館 『高知県社会福祉協議会』

[出席者] 1名

(6) 巡回活動

- 事業所等を直接訪問し、制度の啓発、苦情状況の把握、助言など実施。 計8か所

- ・平成28年 7月26日 鳥取市の2福祉施設

- ・平成28年 7月27日 倉吉市の2福祉施設

- ・平成28年11月29日 倉吉市の4福祉施設

- 直接訪問できなかった事業所等には、福祉施設経営指導事業の巡回訪問時に同担当者から苦情解決制度啓発パンフレット・ポスター等を配付し、啓発。

計 86か所

3 受理した苦情案件の概要（問合わせ、相談等含む）

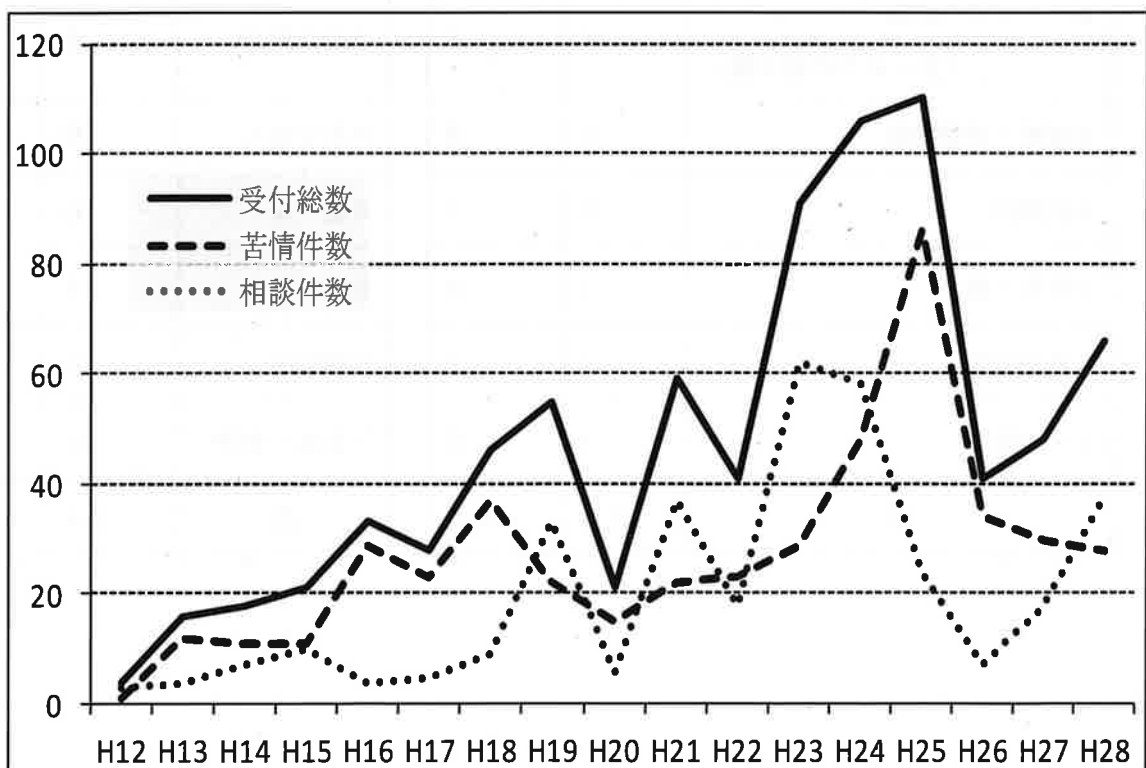
(1) 年度別受付件数等

(件)

年度	来所等	書面・電話・メール	計
平成12年度	0	4 (1)	4 (1)
平成13年度	2 (2)	14 (10)	16 (12)
平成14年度	5 (2)	13 (9)	18 (11)
平成15年度	2 (2)	19 (9)	21 (11)
平成16年度	7 (7)	26 (22)	33 (29)
平成17年度	3 (2)	25 (21)	28 (23)
平成18年度	6 (6)	40 (31)	46 (37)
平成19年度	10 (5)	45 (17)	55 (22)
平成20年度	3 (2)	18 (13)	21 (15)
平成21年度	3 (2)	56 (20)	59 (22)
平成22年度	3 (3)	38 (20)	41 (23)
平成23年度	6 (3)	85 (26)	91 (29)
平成24年度	7 (5)	99 (43)	106 (48)
平成25年度	7 (5)	103 (81)	110 (86)
平成26年度	12 (10)	29 (24)	41 (34)
平成27年度	4 (4)	44 (26)	48 (30)
平成28年度	4 (4)	62 (24)	66 (28)

※ () 内は苦情件数を再掲

【 受付件数状況 】



(2) 平成28年度苦情・相談件数の内訳

(ア) 申出人の利用施設等の種別

施設等	28年度件数	27年度件数
高齢者	12(10)	21(18)
障害者	48(14)	23(9)
児童	4(3)	3(2)
その他	2(1)	1(1)
計	66(28)	48(30)

※ () 内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

属性	28年度件数	27年度件数
利用者	43(9)	24(9)
家族	13(13)	17(15)
代理人	0(0)	0(0)
職員	4(3)	5(5)
元職員	1(1)	0(0)
その他	5(2)	2(1)
計	66(28)	48(30)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	28年度	27年度
1 サービスの内容 (職員の接遇)	5	12
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	6	6
3 説明・情報提供	5	3
4 利用料	2	1
5 被害・損害	3	2
6 権利侵害	4	1
7 その他	3	5
計	28	30

(エ) 苦情解決結果

解決方法	28年度	27年度
1 相談助言	13	10
2 紹介伝達	6	6
3 あっせん	0	0
4 通知	0	1
5 その他	9	12
6 継続中	0	0
7 意見・要望	0	1
計	28	30

【 受付内容詳細件数（重複）】

申出分類	事業区分		高齢者	障害者	児 童	その他	計	
	受付内容							
サービスの利用等に関する事 こと	職員の接遇	関わり方・対応	5	21	2		28	
		言葉使い		1			1	
		説明不十分	1				1	
		その他		2			2	
	サービスの質や量	食事						0
		環境	1	1				2
		サービス不十分		1	1			2
		退去・サービス停止						0
		金銭管理						0
		その他		4				4
	説明・情報提供	虚偽記載						0
		相談不十分						0
		契約拒否		1				1
		説明不十分	2	6	1			9
		その他		1	1			2
利用料等に関する事 こと	利用料	利用料関係	1	1			2	
		負担金関係					0	
		その他の費用					0	
		説明不十分					0	
		その他		2				2
安全等に関する事 こと	被害・損害	介護・支援事故	2	1	1		4	
		物損					0	
		暴力		1			1	
		その他	1	10	3		14	
	権利侵害	虐待						0
		暴力						0
		身体拘束						0
		暴言						0
		プライバシーの侵害					1	1
		その他	1	4	1	1		7
		その他						
その他	その他	制度に関する事	1				1	
		その他	3	9		2	14	
合 計			18	66	10	4	98	

4 苦情・相談の内容と対応状況（抜粋）

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
1	老人保健施設 家族	介護老人保健施設に入所している父親が、夜眠らないことから、睡眠薬を初めて投薬された。 施設から十分な説明がなく、睡眠薬を投薬する意図が分からない。身体に影響はないのか不安である。	施設長である医師に、診察内容を十分に確認することを勧めた。
2	居宅介護支援 事業所 利用者	介護支援専門員の判断で主治医が変更（外科医→内科医）になり意見書が作成されたため、要介護から要支援に下がり、介護サービスが低下した。主治医を変えて変更申請したいとケアマネに伝えると、直接、申出者が希望の担当医師（外科医）に依頼するように言われ、対応に納得がいかない。	地域包括支援センターに確認。主治医変更は本人了解で進めたが、再び元の主治医が対応することになったことを説明し、納得。
3	成年後見相談 事業者 家族	知的障害者の兄の成年後見制度について業者と相談している。業者が手続きに必要と言って、兄が入院している病院職員と謀り、高齢の母親から預金通帳・印鑑を取り上げて持ち帰ってしまったので、返して欲しい。警察にも通報する。	事業者を確認。母親本人の意見ではないので、静観すること。今後の適切な対応を依頼した。後日、通帳等は返送され、手続き中断。
4	障害者支援 施設 家族	県外施設に入所中の息子について、県内施設から入所順番が来たと連絡があり、担当病院を県外から県内病院に変更したにも関わらず、入所を断られた。同程度の障害者（両上・下肢機能障害1級、胃ろう）が入所されているのに、息子が入所を断られたことに納得できない。	施設側作成資料をもとに説明するも、納得されなかった。施設に対し、申出者に入所できなかった理由を説明するよう依頼。申出人も説明を受け了解。
5	障害児通所 支援施設 保護者	児童発達支援・放課後等デイサービスに通所させるため、事業所と契約書に署名・捺印して契約したが、その後、キャンセル料の規定が欠落していたとして、追加記載された契約書が送られてきた。 このような福祉サービスの場合、一般的にキャンセル料は適用されるものか。後になってから、キャンセル料を持ち出した事業所に対して不信感がある。	キャンセル料規定に違法性はないことを説明。 契約締結後に、当該規定を追加したことによる不信感があるのであれば、契約の見直しも検討されることを助言。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
6	就労継続支援 B型事業所 利用者	<p>県の監査指導結果だと言い、施設長から通勤方法の変更を告げられ、納得していなかったら退職通告を受け、退職した。(バス通勤(精神障害者手帳保持者は市の助成制度で無料)の場合、乗車中に体調が苦しくなることがあり、JR通勤に変更していたが、施設からバス通勤に戻すよう指示あり。)</p> <p>退職後、工賃を現金書留で郵送してもらうことにしていたが、期限を過ぎても届かない。施設に確認したら、今週末までに送るとのことだが、不正の噂のある施設で信用できない。どこに相談すればよいか。</p>	<p>工賃が期限までに支払われなかった場合は、県へ相談するように助言。</p> <p>施設代表者に工賃を今週末までに送金するよう依頼。</p> <p>県では、交通費は安い交通手段を適用する指導は行っていない。引き続き適正な利用者支援を行うよう指導していくと回答あり。</p>
7	就労継続支援 A型事業所 利用者	<p>指導員名で残業実施の文書が郵送された。両親が残業について同意しても、残業の強制について同意できない。指導員に従業員を拘束する法的強制力はない。</p>	<p>施設へ連絡し、対応依頼した。</p> <p>施設は本人の意思を尊重と回答。</p>
8	老人保健施設 家族	<p>祖母が入所している施設はできるだけ「おしめ」をしないようにしているが、体調がしんどい時や夜間寝ている時だけでも「おしめ」を使用させて欲しい。特に、ある介護士の場合は、「おしめ」をさせてもらえないので、夜間はトイレに行くのを我慢している状況で、体調によくない。</p> <p>施設の基準では外気温が30度を超えた場合に冷房を入れることになっているようだが、その気温に達しなくても室内は暑く本人は我慢している。</p> <p>冷房を入れられても、その後、室温が下がったのか？上司の方が切られてまう。</p> <p>施設に冷房をお願いしたら、扇風機の持ち込みを認めているので、それを利用してくださいとのこと。</p> <p>個室で光熱水費・食費などで月20万円近く払っているのに、改善してもらえないものか。</p>	<p>施設に苦情内容を伝えてよいか申出者に確認の上(了解)、施設長に改善を依頼した。</p> <p>施設長からは、利用者の状況を確認しケアプランを作成しているが、職員には適切なケアサービスを行うよう指導していく。</p> <p>冷房は室温28度に設定していると回答あり。</p>
9	障害者支援施設 利用者	<p>花火見物の早過ぎる中止決定など施設の運営やサービスの提供に関して、入所者(自治会)も協力するのに踏み込んで相談してこない職員が多い。</p> <p>職員同士も及び腰というかトップダウンの傾向が強く、職員相互の話し合いが十分にされていない。</p>	<p>運適の機能を説明し、まずは自治会長として施設長へ要望されることを勧めた。</p>

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
10	有料老人ホーム 利用者、隣人	<p>【本人】運適委から施設・息子に自宅へ帰れるようお願いして欲しい。息子に電話しても、電話にかかってくれない。子供たちが私の預金通帳を取り上げており、返すように言って欲しい。</p> <p>【隣人】隣人のお婆さんが、有料老人ホームに入所させられている。本人は自宅へ帰りたいと希望しているが、家族に反対されて退所できない。自宅へ帰れるようにしてあげて欲しい。</p>	<p>施設、息子（県外）、地域包括支援センター、住所地の運適委等へ状況を確認。施設長に息子が帰省した際に本人・家族が話し合い、本人が納得できる方策を導くよう依頼。</p>
11	障害児通所支援施設 保護者	<p>障がい児デイサービスを利用している子どもの送迎を施設職員が自家用車でやっている。</p> <p>また、当日になってから急に利用中止要請が施設から頻繁にあり、困っている。おかしいのではないかな。</p>	<p>施設に対して直接確認するのが難しいのであれば、担当のケアマネに相談することを助言し、申出者もケアマネに相談してみることでとなった。</p>
12	老人デイケアセンター 家族	<p>施設のリハビリテーション計画書（症状欄の記載あり）について、一方的に病状の自覚がない認知症の母親の署名（本人が症状欄を見ると興奮する恐れあり）に変更するのではなく、従来どおり保佐人（申出者）が代理署名できるように戻して欲しい。</p> <p>また、同計画書の作成に当たり、担当の理学療法士と直接話し合えるようにして欲しい。 （県担当機関にも相談済み）</p>	<p>施設事務長に確認。過去の経緯もあり弁護士に一任しているとのこと。母親が利用継続を望んでいるので、円滑に利用できるよう配慮を依頼。申出者と弁護士の交渉を見守ることで終了。</p>
13	障害児通所支援施設 保護者	<p>施設内で発生した職員の財布盗難事件が、1週間もたってから発達障害のある自分の子供に職員から告げられた。事件当時、他にも子どもがいたのに、自分の子どもだけが疑いの目で見られていた。</p> <p>この対応は、子どもに対する人権侵害である。</p>	<p>施設理事長に確認。職員対応の反省及び責任は職員自身にあると全職員に注意したことを申出者に報告し、納得された。</p>

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
14	ショートステイ デイサービス 家族	施設利用中に起こったと思われるケガや身体の状態、服薬について、正確に家族へ報告して欲しい。利用者は施設から帰宅した翌日、デイサービス利用中に意識を失い、病院へ救急搬送され、3日後に死亡した。	担当ケアマネを通じて各利用施設でのケガの有無・体調・服薬等を確認されるよう助言。 併せて、施設内での服薬に起因する医療事故と考えられるのであれば、法テラスに相談してみることにも助言。
15	就労継続支援 B型事業所 利用者	自分は毎日働いているのに、事業所内の別の作業部門の従業員は就労作業していないにも関わらず、同じ工賃が支給されている。納得がいかないので抜き打ち検査して欲しい。	申出者に対し、行政機関へ報告し、現地調査を依頼することを回答。
16	施設不明 職員の知人	施設の職員が Facebook で、施設への不満や利用者の相談内容を書き込んでいる。施設利用者であれば、どの人のことか分かる。個人情報保護の観点から問題であり、県内の施設全体に SNS の取り扱いについて指導して欲しい。	県担当課へ県内の福祉施設に対し、特に個人情報保護の観点から施設職員等の SNS の取り扱いについての啓発指導を依頼。
17	障害者支援施設 障害者支援センター 職員	入所者に他害行為を行う知的障がい者の支援方法について、相談支援機関の職員が施設の問題・職員の技量の問題であるとして親身になって相談に対応してくれない。	担当職員一人で悩まずに、施設全体として対応することを申出者及び当該施設に助言。 関係機関が参加するサービス担当者会議において、当該相談支援員も協力して支援することで合意。
18	就労継続支援 A型事業所 利用者	障害者従業員が指導員の言葉に激怒して、Facebook の猥褻画像を冗談で公表したため、他の従業員に頭を叩かれていた。これは障害者いじめに当たる。	事業所へ報告し、対応を依頼した。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
19	就労継続支援 A・B型事業所 職員	利用者からの相談が多く、経営者に話をしたが、理解してもらえない。精神的に不安定になって出てこれない利用者がある。 当該事業の制度・内容等（A型、B型の賃金・工賃の違い、屋外での単独作業の是非、職員の配置基準等）について教えて欲しい。	賃金（工賃）の違いを説明。職員配置基準など県担当機関に確認した内容について説明。 今後問題発生時には、当委への相談を勧めるとともに、県の担当機関を紹介。
20	老人居宅介護 事業所 家族	訪問入浴サービスでの不適切処置（何回も濡れたタオルを利用者の枕元等に放置したまま退去）について、誠意ある対応（謝罪）がない。 事業所の苦情受付体制が適正とは言えない（苦情受付者と解決責任者が同じ）。事業所の運営体制（アンケート調査なし、ネーム不着）に意見がある。 （担当ケアマネを通じて事前に書面で相談を受けたが、申出者の依頼で直接自宅を訪問し、相談を聴取。）	事業者を確認。管理者から十分な対応ができなかったと謝罪されるとともに、要望事項の回答を受けた。担当ケアマネにその結果を連絡し、申出者に伝えていただくよう依頼。
21	ケアハウス 隣人	福祉関係の無資格者の隣人がアルバイトで施設の夜間勤務（電話番号等）を1人で行っている。何かある時は、施設長等へ連絡する体制。 最近、夜勤明けも施設長から頼まれて勤務していることもあるが、他の職員もほとんどが無資格者である。このような職員体制で問題ないのか。	県へ施設の職員配置基準を確認。その結果を申出者に回答したが、納得されず、県へ直接確認を依頼。県でも問題なしと説明され納得
22	就労継続支援 B型事業所 友人	交際相手が利用している施設の職員から、「結婚を認めない」、他の事業所に移るため説明会や実習に行こうとすると「お前は何もできない」など人権侵害にあたるような対応を受けている。	今後の対応を確認したところ、相談支援員に相談してみる、しばらく様子を見るとのことで、ひとまず終了。
23	有料老人ホーム 施設長	当委員会を名乗るものから、職員に対し福祉関係資格取得の受講勧誘があったが、そのような斡旋・勧誘を行っているのか。	当委員会では、福祉関係資格取得の斡旋・勧誘は行っていないことを説明。 県消費生活センターへ報告。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
24	障害者支援施設 家族	施設に入所している弟は、寒くなると不眠症になるので、夜間の暖房を延長して欲しい。 また、施設内での虐待を防ぐため、防犯カメラをトイレなど共有スペースにも設置して欲しい。	施設長へ苦情内容を伝え、施設の考え方、今後の改善方針を確認。その結果を申出者に回答して、概ね理解を得た。 納得できないことがあれば施設に確認すること、何かあれば当委へ相談されることを助言。
25	老人デイサービスセンター 元職員	デイサービスの送迎時に、速度違反や駐停車禁止区間での駐停車違反等の交通法規違反が多い。 自宅では居室まで送り届けるのが基本であるのに、玄関先までしか行わないため、居室に戻るまでの転倒事故も発生している。 送迎を行う他の類似施設も含めて、交通法規の遵守等を徹底させて欲しい。	老人福祉施設協議会等に注意喚起することを伝え、了解された。 委員会指示を受け、県担当課に高齢者・障がい者や児童の関係施設にも徹底を依頼。
26	ケアハウス 家族	要介護3の父親が月の下旬から施設に入所したが、当該月の1日付けで契約書を締結させられ、1日からの介護保険サービス利用料等を請求されたことに、納得がいかない。	介護保険サービス利用料等に関する苦情であり、専門窓口である国保連を紹介。

参 考 資 料

社会福祉法（抜粋）

（昭和二十六年三月二十九日法律第四十五号）

第一章 総則

（目的）

第1条 この法律は、社会福祉を目的とする事業の全分野における共通的基本事項を定め、社会福祉を目的とする他の法律と相まって、福祉サービスの利用者の利益の保護及び地域における社会福祉（以下「地域福祉」という。）の推進を図るとともに、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保及び社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図り、もって社会福祉の増進に資することを目的とする。

（定義）

第2条 この法律において「社会福祉事業」とは、第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業をいう。

2 次に掲げる事業を第一種社会福祉事業とする。 ～ 略 ～

3 次に掲げる事業を第二種社会福祉事業とする。 ～ 略 ～

十二 福祉サービス利用援助事業（精神上の理由により日常生活を営むのに支障がある者に対して、無料又は低額な料金を、福祉サービス（前項各号及び前各号の事業において提供されるものに限る。以下この号において同じ。）の利用に関し相談に応じ、及び助言を行い、並びに福祉サービスの提供を受けるために必要な手続又は福祉サービスの利用に要する費用の支払に関する便宜を供与することその他の福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を一体的に行う事業をいう。）

～ 略 ～

第八章 福祉サービスの適切な利用

第2節 福祉サービスの利用の援助等

（福祉サービス利用援助事業の実施に当たつての配慮）

第80条 福祉サービス利用援助事業を行う者は、当該事業を行うに当たつては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立つて公正かつ適切な方法により行わなければならない。

（都道府県社会福祉協議会の行う福祉サービス利用援助事業等）

第81条 都道府県社会福祉協議会は、第110条第1項各号に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市町村社会福祉協議会その他の者と協力して都道府県の区域内において

あまねく福祉サービス利用援助事業が実施されるために必要な事業を行うとともに、これと併せて、当該事業に従事する者の資質の向上のための事業並びに福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うものとする。

(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

第 82 条 社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

(運営適正化委員会)

第 83 条 都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であつて、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

(運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等)

第 84 条 運営適正化委員会は、第 81 条の規定により行われる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に必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

2 福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

(運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等)

第 85 条 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあつせんを行うことができる。

(運営適正化委員会から都道府県知事への通知)

第 86 条 運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかに、その旨を通知しなければならない。

(政令への委任)

第 87 条 この節に規定するもののほか、運営適正化委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会規程

(目的)

第1条 鳥取県における福祉サービス利用援助事業の適切な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、社会福祉法（昭和26年法律第45号）（以下、「法」という。）第83条の規定に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会（以下、「県社協」という。）に設置する福祉サービス運営適正化委員会（以下、「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

(任務)

第2条 委員会は、法第84条、第85条及び第86条に規定するもののほか、法第2条第3項第12号に規定するものに対して助言または勧告をするものとする。

2 事業を円滑に推進するため、前項に関して社会福祉事業を経営する者並びに福祉サービス利用者等に対する適切な情報公開、情報提供並びに研修会及び広報活動を行うものとする。

(定数)

第3条 委員会の委員の定数は12名とする。

2 委員会の委員の定数を変更しようとするときは、委員会の意見を聴かなければならない。

(選任等)

第4条 委員会の委員は、別表に基づき福祉サービス運営適正化委員会選考委員会の同意を得て、県社協会長が選任する。

2 県社協会長は、委員がその職務の遂行に支障があると認めるとき、又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しないと認めるときは、これを解任することができる。

(任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任は妨げない。

(委員長及び副委員長)

第6条 委員会には委員長1名、副委員長1名を置き、委員の互選によってこれを定める。

ただし、別表中1のイ並びにウにより選任された委員を除く。

2 委員長は委員会を代表し、会務を総理する。

3 副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第7条 委員会は2月に1回以上開催するものとし、委員長が招集し、その議長となる。

2 委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き議決をすることができない。

3 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長が決する。

(合議体)

第8条 第2条の業務を円滑に実施するため、委員会に次の各号に掲げる合議体を設置するものとする。なお、合議体の運営に関して必要な事項は別に定める。

(1) 福祉サービス利用援助事業に関する合議体

(2) 福祉サービスの苦情解決に関する合議体

2 合議体は、委員のうちから委員長が指名するものとする。ただし、当該合議体の適切な運営に支障がないと認められる場合には、委員が複数の合議体の委員を兼ねることができる。

3 第1項の合議体を構成する委員の定数はそれぞれ3人以上とする。

4 合議体にはそれぞれ委員の互選により、長を置くものとする。ただし、別表中の1のイ並びにウにより選任された委員は長になることはできない。

5 合議体の長は委員長が兼ねることができるものとする。

6 合議体の長が他の合議体の長を兼ねることはできないものとする。

7 合議体の決議は、これをもって委員会の決議とする。

(報告)

第9条 委員会は、県社協会長に対して事業の状況を報告しなければならない。

(事務局)

第10条 委員会の事務局は、県社協に置く。

2 事務局は委員会の庶務を処理する。

(その他)

第11条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、委員長が委員会に諮って別に定める。

付 則

1 この規程は平成12年11月21日から施行し、平成12年7月24日から適用する。

付 則

1 この規程は平成15年5月28日から施行する。

(別表)

福祉サービス運営適正化委員会委員構成表

分野		適正化委員			備考
		苦情解決 担当委員	運営監視 担当委員		
①社会福祉 に関し学識 経験を有す る者	ア 公益を代 表する者	2	3		
	イ 対象者を 支援する 代表		2		
	ウ サービス 提供者の 代表		2		
②法律に関 し学識経験 (財務、会計) を有する者		2	3		
③医療に関 し学識経験 を有する者		1	2		

注(1)

- ※ イ・ウの委員は必ず同数であること
- ※ イ・ウの委員の合計が委員総数の概ね1/3以内とすべきこと
- ※ イ・ウの委員は苦情解決委員にはなれないこと
- ※ 合議体の構成人数は3人以上とすること

社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会選考委員会規程

(目的)

第1条 この規程は、福祉サービス運営適正化委員会の委員を選考するための選考委員会（以下、「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

(任務)

第2条 委員会は、福祉サービス運営適正化委員会規程第4条に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会会長（以下、「県社協会長」という。）が選考、提案した運営適正化委員会委員候補者について審議を行う。

(委員の構成)

第3条 委員会は、次の各号に掲げる者で構成し、県社協会長が委嘱する。

- (1) 福祉サービスの利用者を代表する者 3名
- (2) 社会福祉事業を営業者を代表する者 3名
- (3) 公益を代表する者 3名

2 県社協会長は、委員を委嘱するにあたり、委員候補者の公示を行い、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の営業者、その他の関係者から意見を聴取しなければならない。

3 委員に欠員が生じ、補充選任する場合についても同様とする。

4 公示及び意見聴取に関する必要な事項は、別に定める。

(任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし再任を妨げない。

2 委員に欠員が生じたときの補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(委員長)

第5条 委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、公益を代表する委員の中から選挙する。

2 委員長は委員会を代表し、会務を統括する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会は委員長が招集し、その議長となる。

2 委員会は、福祉サービスの利用者を代表する委員、社会福祉事業を営業者を代表する委員、及び公益を代表する委員の各2分の1以上の出席がなければ、その議事を開き、議決することができない。

3 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長が決するところによる。

(その他)

第7条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、県社協会長が別に定める。

付 則

1 この規程は平成12年11月21日から施行し、平成12年7月24日から適用する。

付 則

1 この規程は平成15年5月28日から施行する。

