

令和4年度
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会
事業報告書

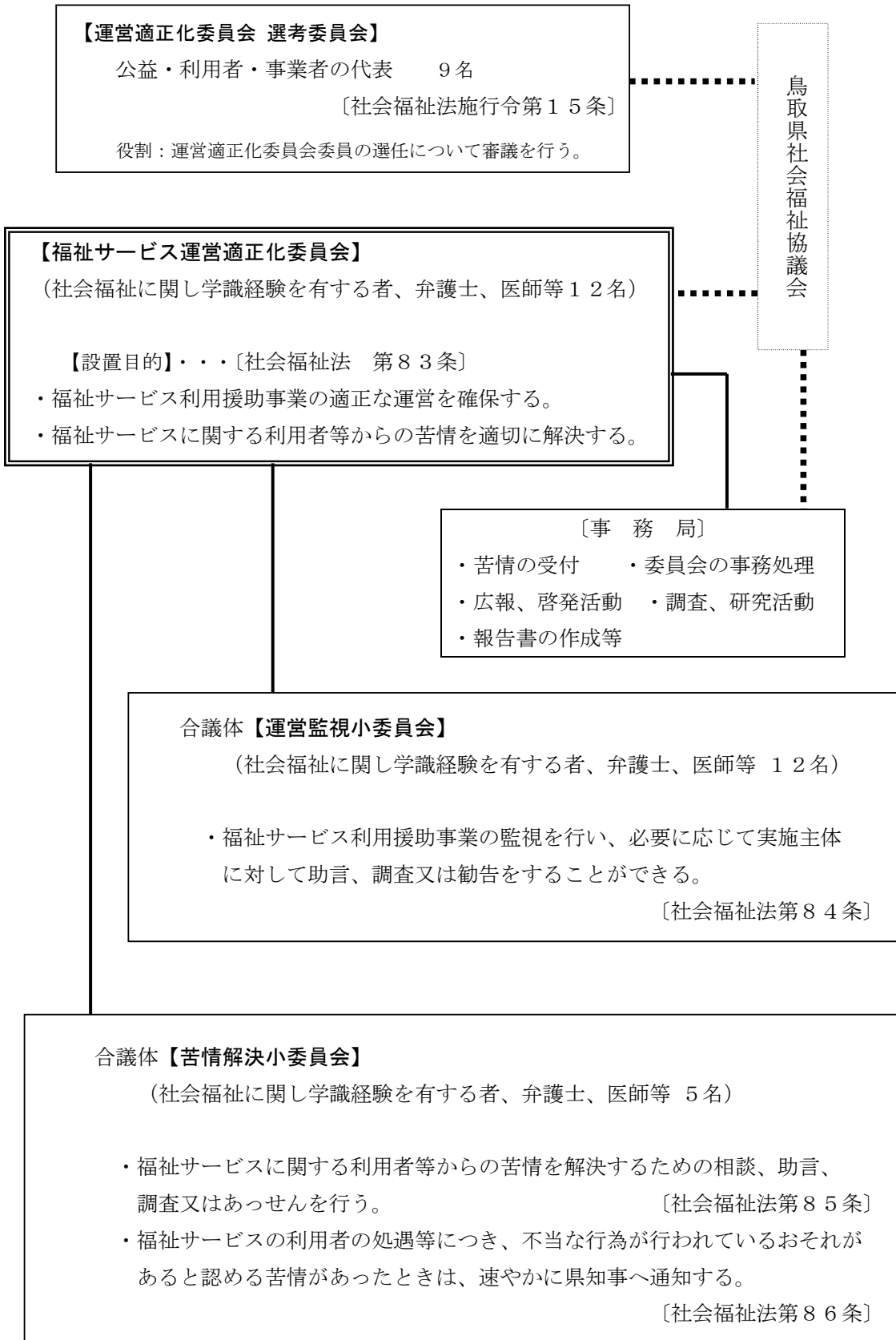
令和5年4月

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 | 7 |
| (3) | 広報・啓発活動 | 8 |
| (4) | 調査研究活動 | 8 |
| (5) | 苦情関係機関の会議・研修会への参加 | 8 |
| (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) | 令和4年度苦情・相談件数の内訳 | 11 |
| 4 | 主な苦情・相談の内容と対応状況 | 13 |
| < 参考資料 > | | |
| | ・社会福祉法（抜粋） | 24 |
| | ・福祉サービス運営適正化委員会規程 | 26 |
| | ・福祉サービス運営適正化委員会 選考委員会規程 | 29 |
| | ・運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について | 30 |
| | ・苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」 | 36 |

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 松田 吉正 (任期：令和4年8月7日～令和6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 | 松 田 吉 正 | 鳥取県民生児童委員協議会会長 |
| 公益の代表 | 中 西 眞 治 | 鳥取県福祉保健部長 |
| 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 | 岡 森 裕 | 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 謙 一 | 鳥取県児童養護施設協議会会長 |
| 事業者の代表 | 大 橋 茂 樹 | 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 |

(令和5年3月31日現在)

【福祉サービス運営適正化委員会委員】

(任 期：令和4年9月1日～令和6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 | 北尾 安範 | 鳥取県民生児童委員 協議会理事 | 委員 | 委員 | 委員 |
| | | 垣屋 稲二良 | 鳥取県社会福祉士会 | 副委員長 | 委員長 | 副委員長 |
| | | 明場 達朗 | 鳥取県福祉保健部 ささえあい福祉局 副局長兼福祉保健課長 | 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 | |
| | | 徳本 久美子 | 認知症の人と家族の会 鳥取県支部世話人 | 委員 | 委員 | |
| | 提供者 の 代 表 | 杉岡 淳一 | 鳥取県社会就労センター 協議会副会長 | 委員 | 委員 | |
| | | 入江 祐子 | 鳥取県老人福祉施設 協議会介護保険対策委員長 | 委員 | 委員 | |
| 法律に関する 学識経験者 | 森永 有紀 | 鳥取県弁護士会 | 委員 | 委員 | 委員 | |
| | 美田 眞一 | 鳥取県司法書士会 | 委員長 | 副委員長 | 委員長 | |
| | 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 | |
| | 三島 絵理 | 鳥取県精神保健 福祉士会 | 委員 | 委員 | | |

(令和5年3月31日現在)

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

◆ 開催日及び協議事項

| 回数 | 開催日 | 議 題 |
|-----|-----------------------|---------------------------------------|
| 第1回 | 令和4年4月18日 出席9名（書面） | ・運営適正化委員会委員の補充選任に係る審議 |
| 第2回 | 8月29日 出席9名 | ・委員長・副委員長の選任 ・運営適正化委員の選任に係る審議 |
| 第3回 | 令和5年3月23日 出席9名（書面） | ・副委員長（後任）の選任 ・運営適正化委員会委員の補充選任に係る審議 |

イ 運営適正化委員会

◆ 開催日及び協議事項

| 回数 | 開催日 | 議 題 |
|-----|--------------------|---------------------------|
| 第1回 | 令和4年4月20日 出席11名 | ・令和3年度事業報告 ・令和4年度事業計画 |
| 第2回 | 10月12日 出席11名 | ・委員長・副委員長の選任 ・合議体委員の選任 |

ウ 運営監視小委員会

◆ 開催日及び審議事項

| 回数 | 開催日 | 議 題 |
|-----|------------------------|---|
| 第1回 | 令和4年 4月20日 出席11名 | (1) 令和3年度 日常生活自立支援事業の事業報告 (2) 令和4年度 日常生活自立支援事業の事業計画 (3) 契約締結審査会審査状況（令和4年1月～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（令和4年2月末） (5) 日常生活自立支援事業実施状況 (6) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 |
| 第2回 | 6月8日 出席10名 | (1) 契約締結審査会審査状況（3月～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 実施状況 (4) 不祥事の発生に係るお知らせと注意喚起のお願い (5) 令和4年度 現地調査候補社協について |
| 第3回 | 8月10日 出席11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 (4) 年度別日常生活自立支援事業の解約件数及びR3相談件数報告 (5) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (6) 身寄りがない人の入院及び医療に係る意思決定が困難な人への支援に関するガイドライン (7) 令和4年度 現地調査日程 |

| 回数 | 開催日 | 議 題 |
|-----|-----------------------|---|
| 第4回 | 10月12日 出席11名 | (1) 正・副委員長の互選 (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 (5) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (6) 市町村社協訪問実施記録 (7) 不祥事の発生に係るお知らせと情報共有・注意喚起のお願い (8) 令和4年度 現地調査日程と担当委員 |
| 第5回 | 12月14日 出席11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 (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 令和4年度 現地調査講評 |
| 第6回 | 令和5年 2月8日 出席12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 (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 現地調査報告と今後の対応 |

◆ 受託社会福祉協議会現地調査の状況

| 実施日 | 調査対象社会福祉協議会 | 出席委員 |
|------------|-------------|-------------|
| 令和4年11月10日 | 境港市・南部町社協 | 松田、三島 |
| 令和4年11月17日 | 湯梨浜町・琴浦町社協 | 美田、杉岡、入江、森永 |
| 令和4年11月30日 | 若桜町・八頭町社協 | 垣屋、大谷、古川、鱸 |

◆ 現地調査の結果（委員助言内容）

1 資産状況の把握について

- 日常的金銭管理サービスの通帳で50万円を超えるものについては、県社協からも理由を確認して市町村社協でもなるべく超えないよう努力しているところであるが、様々な事情で50万円を超える通帳がなくなるという状況であり、複数職員での確認や内部検査、県社協の訪問指導等二重、三重のチェックによる通帳（現金）管理に引き続き努力していただきたい。

2 内部検査について

- ① 同行や代行で利用者管理の通帳を扱う場合の適切な金銭管理についての確認が必要。（同行や代行で利用者管理の通帳を扱う場合はその通帳も内部検査の対象とする方針で取り組んでおり、大変良い取組である。）
- ② 保管物件授受簿の内部検査欄が空欄のものがあつた。通帳コピーの方では確認されていたが、通帳以外の保管がある場合もあるので、保管物件授受簿も確認するようにしていただきたい。
- ③ 資産状況のところにある通帳の写しは一部分しかないものがあつたが、できれば半年に1回くら

いは(内部検査実施とともに)定期的に連続した通帳の写しをとるようにしていただきたい。また、複数の種類の通帳の写しが交互に綴られていたが、同じ通帳の写しはまとめて綴った方がわかりやすく、過去の通帳の写しがその他のところに綴られているものは、資産状況のところにまとめて綴っていただきたい。

3 預かり物件の管理について

- 金庫の鍵の取扱者が事業担当者と別の職員で適切な体制となっているが、金庫内の保管庫のダイヤルロックの施錠を確実にしていただきたい。

4 記録について

- ① 活動確認書について、確認の日付の訂正が多く、誰が確認日を訂正したかわからないものがあるので、誰が訂正したかわかるようにしていただきたい。
- ② 書類(活動確認書)の訂正で、訂正印がなかったり修正テープで消されたりしていたものがあったが適切ではないので、きちんと訂正したということがわかるようにしていただきたい。
- ③ 前回の講評に上げていた活動確認書裏面の特記事項を支援員が具体的に記述するようという点については改善されしっかり記載されていたが、その記載内容が表面に写ってしまい表面が読めないものがあったので、注意していただきたい。
- ④ 書類等の預かりサービスの通帳について市町村社協で管理している場合の、資産状況表の名義人欄へ記載する保管場所の名称について検討していただきたい。(日常的金銭管理サービスで社協金庫で管理する通帳が「空欄」で、書類等の預かりサービスで社協の別金庫で管理する通帳が「社協管理」の表示ではわかりにくい。)
- ⑤ 資産状況の表の基準日や金額が鉛筆で訂正されたものがあり、きちんと訂正していただきたい。また、今後整理予定と思われる手書きのメモや印のない支援計画が挟まれていたファイルがあったが、きちんと整理していただきたい。

<好評価事例>

- ① 活動確認書・受取書の特記事項をケース記録の一覧表にする際に、さらに詳しく支援の経過の状況を記載しており、本人の状況や今後の支援の見通しなどが一目でわかるようにしている。
- ② ファイルの綴り方や活動確認書、ケース記録の記載は、すごく丁寧に実施されている。

5 綴り方について

- 複数の種類の通帳の写しが交互に綴られていたが、同じ通帳の写しはまとめて綴った方がわかりやすい。また、通帳の写しは、1枚に2ページずつコピーされていたがわかりにくく、表紙から順に1ページずつコピーして新しいものを下に綴っていただく等見やすくなるよう検討していただきたい。

<好評価事例>

- ① ファイルは非常によく整理されている。ケース記録も詳細に記載し、支援計画を元に関係機関とよく連携をとり、日常生活自立支援事業以外の関係機関からの相談も多いが、利用者が困らないようにしっかりと取り組んでいる。

- ② ファイルを開いてすぐのところに、本人との連絡先が大きく書かれて、地図も記載されており、とてもわかりやすくとても良い取組である。施設入所者の場合は、施設の住所や連絡先も書いてあるとさらに分かりやすい。
- ③ ファイルの綴り方や見やすさは、きちんと実施されており、非常に良い。
- ④ ファイルの記録等は大変わかりやすく、きれいにまとめられている。
- ⑤ ファイルに県社協のマニュアルの必要部分を添付しており、資料作成においてわかりやすく、マニュアルから探して確認する必要もなく、業務の効率化になっている。

6 その他

- ① 事業実施に当たり、利用者が根拠のはっきりしない利用料金を月々支払わざるをえず税金を滞納している事例や預かり品を返す相続人の調査が進んでいない事例等対応が困難な事例があるが、関係機関や権利擁護機関等とも連携し、解決に向けて取り組んでいただきたい。
- ② 個人情報取扱同意書に利用者の印鑑がないものがあった。
- ③ 高齢化が進行して利用者が増えることが予想されるとともに、この事業は緊急時も止めることのできない事業であり、実施体制やBCPの体制について検討を行っていく必要がある。

<好評価事例>

- ① 職員が少ない中で、相談を3人の体制で実施している（活動確認書・受取書の確認欄を3人が確認して押印し情報を共有し支援している）ことは、高く評価できる。
- ② 利用者の評価が定期的にされており、利用者の状態や生活全体を見ながら支援されているのは高く評価できる。
- ③ 日常生活自立支援事業を地域で支える一資源として位置付けていて、総合相談で上がってくる個々のケースについて、その人の生活全体を支える様々なサービスの中に権利擁護のサービスとして日援を組み込み、自立支援を皆で支えようとしている取組は、高く評価できる。

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 | 議 題 |
|-----|---------------|-------|---|
| 第1回 | 令和4年 4月20日 | 委員5名 | 苦情の受付・解決状況について審議 (その他) ・第1回 苦情受付担当者研修会講師・日程 苦情解決事業研修会講師・日程 ・第2回 研修会開催要綱等 ・第3回 R3事業所における苦情解決の 取組状況報告 ・第4回 正・副委員長の互選 苦情解決広報新聞広告 苦情受付担当者研修会実施報告 ・第5回 苦情解決事業研修会実施報告 ・第6回 苦情解決の手引き印刷 R5 苦情解決事業研修会講師・日程 |
| 第2回 | 6月8日 | 委員5名 | |
| 第3回 | 8月10日 | 委員5名 | |
| 第4回 | 10月12日 | 委員5名 | |
| 第5回 | 12月14日 | 委員5名 | |
| 第6回 | 令和5年 2月8日 | 委員5名 | |

(2) 研修会の開催

◆ 令和4年度『苦情受付担当者研修会』

| 地区 | 日 程 ・ 講 師 | 受講者 |
|----|---|-------------------|
| 東部 | テーマ「福祉サービスにおける苦情対応をするために」 日時：令和4年8月31日（水） 場所：県立福祉人材研修センター中研修室 講師：鳥取県中部総合事務所県民福祉局 人権相談員 澤田 真美 氏 | 32名 (申込 52) |
| 中部 | テーマ「福祉サービスの苦情対応とは」 日時：令和4年9月7日（水） 場所：倉吉体育文化会館大研修室 講師：鳥取県総務部人権局人権・同和対策課 人権相談員 上村 宣行 氏 | 23名 (申込 35) |
| 西部 | テーマ「苦情対応の基本的な考え方」 日時：令和4年9月15日（木） 場所：米子コンベンションセンター第7会議室 講師：鳥取県西部総合事務所県民福祉局 人権相談員 中川 正純 氏 | 35名 (申込 40) |

(注) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、なるべく広い会場で開催し、講義とグループワーク（事例検討）を実施

◆ 令和4年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

| | |
|-------|--|
| ○日 | 時：令和4年10月21日(金) |
| ○会 | 場：県立福祉人材研修センターホール 開催方法は、会場参加及びオンデマンド（録画配信） |
| ○演 | 題：「福祉サービス提供事業者と苦情解決システムについて」 ～ 苦情解決事例から見た福祉サービスの向上と課題 ～ |
| ○講 | 師：岡山県運営適正化委員会委員長 平松 正臣 氏 元ノートルダム清心女子大学教授 |
| ○行政説明 | ：「福祉サービス評価事業について」 説明者：鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局 福祉監査指導課 課長補佐 海浪 啓 氏 |
| ○参加者数 | ：291名 会場参加 25名 オンデマンド参加申込者 266名 |

(3) 広報・啓発活動

- 県社協広報誌「志あわせへ」への掲載
 - 7月1日発行：令和3年度苦情受付状況について
 - 10月1日発行：福祉サービス事業所における苦情解決の取組体制について
 - 1月1日発行：日常生活自立支援事業の運営監視について
- 新聞広告（掲載1回 日本海新聞 令和4年10月22日）
- 障害者向け情報誌「響〜ひびき〜」への苦情解決制度紹介記事掲載（令和4年5月）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決制度概要・苦情受付状況、リーフレット、ポスター）
- ホームページの更新（研修会開催案内、令和3年度事業報告書掲載）
- 苦情解決ポスター、リーフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）

(4) 調査研究活動

- 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）
- 苦情解決の手引き印刷（改訂増刷）
- 事業所における苦情解決の取組状況（令和3年度調査のとりまとめ報告）

(5) 苦情関係機関の会議・研修会への参加

- 都道府県運営適正化委員会事業研究協議会 ※ WEB開催（オンライン）1名
[期日] 令和4年7月12日(火)
- 運営適正化委員会事業相談員研修会 ※ WEB開催（動画配信）1名
[視聴期日] 令和4年10月24日(月)～11月14日(月)

- 令和4年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議（開催県）
[期日] 令和4年12月7日(水)
[場所] ホテルモナーク鳥取（3年ぶりに集合形式で対面開催）
[参加者] 全社協1名、中四国各県10名、鳥取県参加者4名

(6) 巡回活動

- 事業所を訪問し、制度の啓発、苦情状況の把握、助言など実施。 4事業所

3 受理した苦情案件の概要（問合わせ、相談等含む）

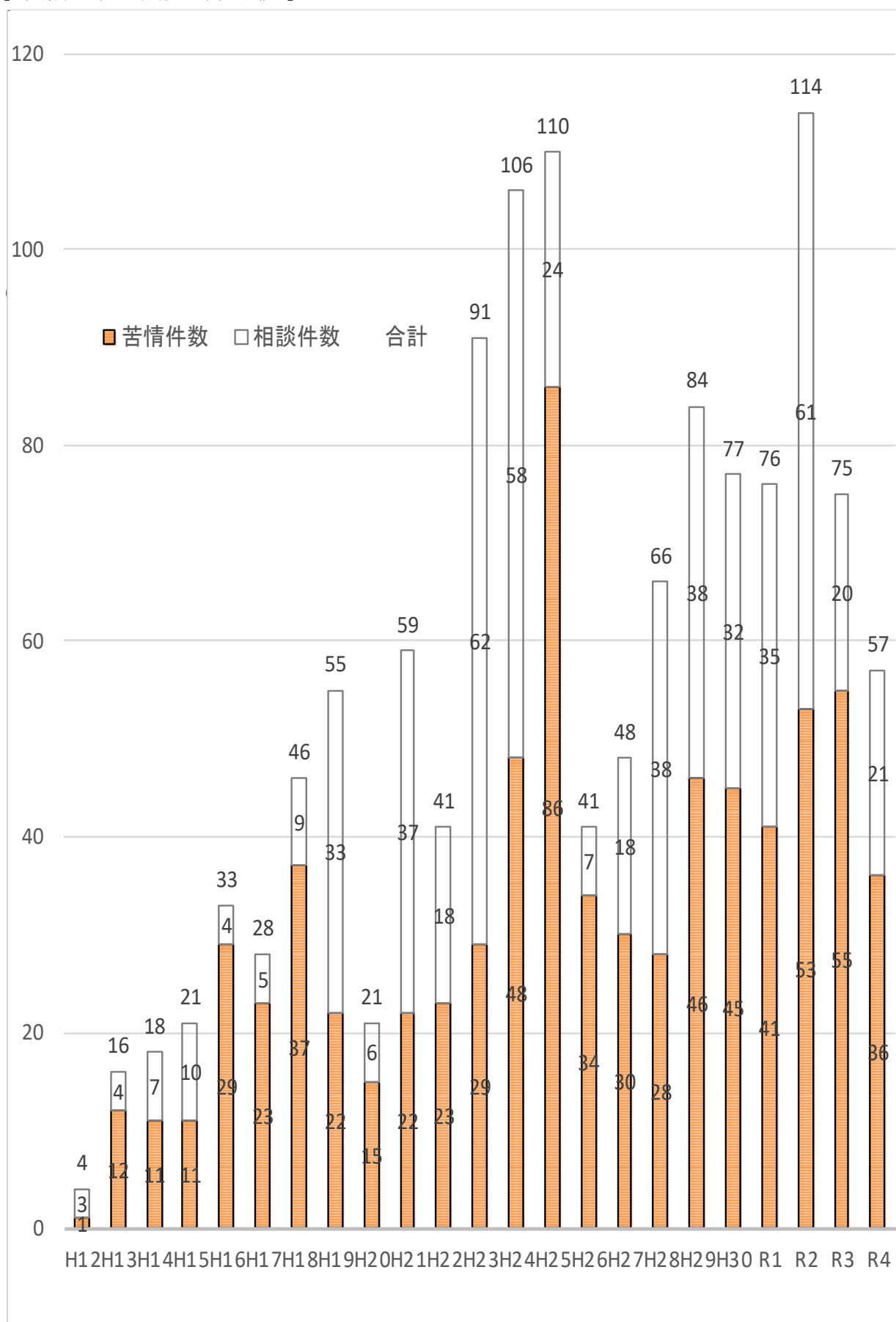
（1）年度別受付件数等

（件）

| 年 度 | 来 所 等 | 書面・電話・メール | 計 |
|--------|----------|-------------|-------------|
| 平成12年度 | 0 (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) |
| 平成29年度 | 5 (4) | 79 (42) | 84 (46) |
| 平成30年度 | 2 (2) | 75 (43) | 77 (45) |
| 令和元年度 | 2 (2) | 74 (39) | 76 (41) |
| 令和2年度 | 4 (4) | 110 (49) | 114 (53) |
| 令和3年度 | 11 (6) | 64 (49) | 75 (55) |
| 令和4年度 | 2 (1) | 55 (35) | 57 (36) |
| 合 計 | 110 (83) | 1,177 (654) | 1,287 (737) |

※（ ）内は苦情件数を再掲

【 苦情相談受付件数の年次推移 】



(2) 令和4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 | 4年度件数 | 3年度件数 |
|------|--------|--------|
| 高齢者 | 17(11) | 11(10) |
| 障がい者 | 26(20) | 46(36) |
| 児童 | 6(3) | 2(2) |
| その他 | 8(2) | 16(7) |
| 計 | 57(36) | 75(55) |

※ 以下()内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

| 属性 | 4年度件数 | 3年度件数 |
|-------|--------|--------|
| 利用者 | 25(23) | 49(37) |
| 家族 | 12(11) | 16(16) |
| 代理人 | 1(0) | 1(1) |
| 職員 | 14(0) | 7(0) |
| 隣人・友人 | 1(1) | 1(1) |
| その他 | 4(1) | 0(0) |
| 計 | 57(36) | 75(55) |

(ウ) 苦情内容

| 苦情内容 | 4年度 | 3年度 |
|-------------------------|-----|-----|
| 1 サービスの内容(職員の接遇) | 9 | 17 |
| 2 サービスの内容 (サービスの質や量) | 17 | 16 |
| 3 説明・情報提供 | 1 | 0 |
| 4 利用料 | 1 | 2 |
| 5 被害・損害 | 5 | 4 |
| 6 権利侵害 | 2 | 11 |
| 7 その他 | 1 | 5 |
| 計 | 36 | 55 |

(エ) 苦情解決結果

| 解決方法 | 4年度 | 3年度 |
|-----------|-----|-----|
| 1 相談助言 | 9 | 7 |
| 2 紹介伝達 | 7 | 10 |
| 3 あっせん | 0 | 0 |
| 4 通知 | 0 | 0 |
| 5 事業所対応依頼 | 16 | 32 |
| 6 その他 | 0 | 0 |
| 7 継続中 | 4 | 6 |
| 8 意見・要望 | 0 | 0 |
| 計 | 36 | 55 |

【 受付内容詳細件数（重複）】

| 申出分類 | 事業区分 受付内容 | | 高齢者 | 障がい者 | 児 童 | その他 | 計 |
|----------------|--------------|-----------|-----|------|-----|-----|-----|
| | | | | | | | |
| サービスの利用等に関すること | 職員の接遇 | 関わり方・対応 | 5 | 12 | 4 | | 21 |
| | | 言葉使い | 4 | 5 | 3 | 1 | 13 |
| | | 説明不十分 | 1 | 2 | | | 3 |
| | | その他 | | | | | 0 |
| | サービスの質や量 | 食事 | 1 | 1 | | | 2 |
| | | 環境 | 2 | 2 | | | 4 |
| | | サービス不十分 | 6 | 5 | | 2 | 13 |
| | | 退去・サービス停止 | | 1 | 1 | | 2 |
| | | 金銭管理 | 3 | | | | 3 |
| | | その他 | | 4 | | | 4 |
| | 説明・情報提供 | 虚偽記載 | | | | | 0 |
| | | 相談不十分 | | 1 | | | 1 |
| | | 契約拒否 | | | | | 0 |
| | | 説明不十分 | 1 | 1 | | | 2 |
| | | その他 | | | | | 0 |
| 利用料等に関すること | 利用料 | 利用料関係 | 1 | | | | 1 |
| | | 負担金関係 | | | | | 0 |
| | | その他の費用 | | 3 | | | 3 |
| | | 説明不十分 | | | | | 0 |
| | | その他 | | 2 | | | 2 |
| 安全等に関すること | 被害・損害 | 介護・支援事故 | 1 | 2 | | | 3 |
| | | 物損 | | | | | 0 |
| | | 暴力 | | | | | 0 |
| | | その他 | 1 | 1 | | | 2 |
| | 権利侵害 | 虐待 | 3 | 2 | | | 5 |
| | | 暴力 | | 1 | | | 1 |
| | | 身体拘束 | | 1 | | | 1 |
| | | 暴言 | | | | | 0 |
| | | プライバシーの侵害 | | | | | 0 |
| | | その他 | 1 | | | | 1 |
| その他 | その他 | 制度に関すること | | 2 | | | 2 |
| | | その他 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 合 計 | | | 33 | 52 | 11 | 6 | 102 |

4 主な苦情・相談の内容と対応状況

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|-----------------------------|--|---|
| 1 | 電話 介護老人保健施設 利用者 | <p>・施設で人間扱いしてもらえないため、国保連に相談の電話をしたが、聞くだけ聞いて、「どうしたらよいか」と尋ねても、わからないと言われた。(申出人に対し、人間扱いされないという具体的な苦情内容を確認したが、いろいろなことだと言われるだけであった。)</p> | <p>・国保連に確認したところ、「そのような電話はなく相談があれば対応する」ということであったので、申出人へ再度国保連に相談されるよう伝えた。</p> <p>その後、申出人から、再度国保連へ電話したが「わからない」と言われ、わかる人からの連絡を待っていると言われたので、申出人の意向を国保連へ伝え、国保連で検討し申出人へ回答されることを確認し、終了した。</p> |
| 2 | 電話 就労継続支援 B型事業所 家族 | <p>・事業所へ苦情相談をした後、自転車が短期間に2回パンクして(自転車屋さんによると穴をあけられた可能性が大)、自転車で事業所に来るなど言われているように感じて怖い。</p> | <p>・事業所に確認したところ、「利用者が自転車で通うのがダメということは全くなく、事業所から申出人へ直接回答させていただく」ということであったので、申出人へ伝えたところ、心が軽くなったとお礼を言われ、了解された。</p> |
| 3 | 電話 訪問看護ステーション 利用者 | <p>・職員に病院への同行をお願いしても、同行してもらえず、事業所からは、病院へは伝えたいことをノートに書いて持っていき病院の看護師に見てもらおうようにと言われる。</p> <p>また、事業所へ電話やメールなどで連絡してもすぐには対応してもらえず、精神的肉体的にもきつい時期なのに何も支援をしてくれない。</p> | <p>・事業所に申出人の困っている状況を伝え、申出人の苦情への対応状況について確認するとともに、不安感が強い申出人への支援について依頼し、了承された。(その日も、事業所から申出人のところへ支援に行っているとのこと。)</p> <p>申出人へは、聞き取った内容について回答するとともに、事業所へ支援を依頼したので、よく相談していかれるようにと話をし、了解された。</p> |
| 4 | 電話 放課後等デイサービス 家族 | <p>・子供が休むことの連絡が遅くなり、その日は「大丈夫です」と言われていたのに、後になり「連絡が遅いのは困る。わかっているらば車が2台でなく1台で良かった。」ときつく言われた。</p> <p>また、申出人のプライベートな職場の転職のことを相談員に漏らされた。</p> | <p>・事業所の第三者委員への相談を勧めたが、設置されていないとのことだったので、事業所に対し申出人の苦情を伝え状況を聴き取りした。事業所からは、申出人の職場の情報は子供の支援のために相談員と共有が必要な情報であり、事業所としての対応状況と申出人の言動で困っていることがあるとの説明があった。</p> <p>申出人へは事業所から聞き取った状況を伝え、事業所と相談員は申出人の職場の情報の共有を図る必要があること、事業所としても困っていることがあることを回答し、事業所や相談員とよく相談されるよう助言し、了解された。</p> |

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|-------------------------|--|--|
| 5 | 電話 放課後等デイサービス 家族 | <p>・サービス提供の契約日の空き状況を聞いたら、これまでの事業所との感情的なことで、子供の受け入れを拒否された。事業所は、受入れ拒否できるのか。訴えることもできると思う。</p> | <p>・委員会の機能を説明し、事業所への聴き取りを希望されれば事情を確認すると伝えたが希望されず、委員会の委員へ報告するよう依頼された。</p> <p>申出人へは、次回の委員会へ報告することを伝えるとともに、事業所の指導を希望されるのであれば指導権限があるのは市役所となることを説明し、了解された。</p> |
| 6 | 電話 訪問看護ステーション 利用者 | <p>・連休中に困ったことがあり事業所の緊急連絡先に連絡し、連休明けの今日来てもらうこととなっていたのに今日はいけなと言われ、うそをつかれた。</p> <p>また、体調やお金のことで相談を急いでいるのに、相談員からは後回しにされていて、困っているのに支援してくれない。</p> | <p>・事業所へ苦情を伝えて状況を確認したところ、相談員から申出人へは「連休明けで今日は動けないが、翌週詳しくお聞きする」と伝えていたとのことであったので、申出人の障がい特性に応じた寄り添った対応を依頼した。</p> <p>事業所へ苦情を伝えたことと確認した内容を申出人へ回答し、支援してくれないということについては、支援してもらうサービス内容は契約書や重要事項説明書に記載されているので確認されるよう助言し、了解された。</p> |
| 7 | 電話 訪問介護 利用者 | <p>・昨日急用で岡山に行ったら、コロナの感染防止の関係で1週間事業所のサービスを受けられないと言われた。事業所へは岡山に行くことを事前に伝えていたのにそのような説明はなかった。そういったことは、事前に連絡すべきである。</p> | <p>・事業所へ聴き取りしたところ、県外に行くとなると一律に1週間サービスを受けられないとは決めていない（必要なものは予防着を着てサービス）が申出人のサービスは清掃のみであり、相談員から申出人へ県外に行かれたかを確認した際に1週間休むということでしたと承されたと思っていたとのことであった。</p> <p>事業所へは、事前にきちんと説明すべきだったことを伝えたところ、そのとおりだと了解され、そのことを申出人へ回答して、了解された。</p> |
| 8 | 電話 養護老人ホーム 利用者 | <p>・コロナの10万円の給付金をもらったが、通帳と印鑑は施設に預けてあり、給付金の一部を使おうとしたところ、町から職員が施設に来て話をし、使わせてくれない。</p> <p>自分の給付金を使わせてもらえないのは納得いかないし、私に対するいじめとしか思えない。</p> | <p>・町に確認したところ、申出人の健康面（食事制限中だがお菓子や煙草を購入される可能性）と今後入院した時の経済面を心配して使わない方が良いと話をしてその時には納得されていたとのことであり、絶対に使えないとは言っていないとのことであった。</p> <p>町から聞き取った内容を申出人へ回答し、給付金で購入が必要なものがあれば使い道について事業所とよく相談されるよう助言し、了解された。</p> |

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|------------------------------|--|--|
| 9 | 電話 就労継続支援 A型事業所 利用者 | <p>・退所した事業所から訓練等給付費の代理受領の書類に押印を求められたが、いじめやパワハラを受け何もしていない事業所へお金が出るのはおかしい。印鑑は押せないで、委員会から押さなくても良いと認めてほしい。</p> | <p>・委員会では書類に印鑑を押さなくても良いと言える権限はないことを説明したところ、自分ではうまく説明できないので、市へ伝えておいてほしいということであった。</p> <p>市へ申出人の気持ちを伝達し、申出人へ回答したところ、お礼を言われて終了した。(事業所からのいじめやパワハラについては、申出人が市に何度も訴え市による現地調査も実施されたが認定されていない)</p> |
| 10 | 電話 就労継続支援 B型事業所 家族 | <p>・勤務日数はそれほど変わらないのに、工賃が前の月の半額以下となり納得いかない。</p> | <p>・工賃は事業の収入から必要な経費を差し引いた金額から支払われるので変動はあり得るという仕組みを説明し、まずは支給内訳を確認して、減った理由がわからなければ事業所へ工賃の支給根拠を確認する必要があることを助言した。</p> <p>申出人は、まずは自分で聞いてみるということだったので、事業所の説明に疑問や不満があれば、苦情解決の第三者委員へ相談する方法もあることを助言し、了解された。</p> |
| 11 | 電話 基幹相談支援センター 利用者 | <p>・主治医からグループホーム入所に向けてショートステイ利用の手続きを進めるのが良いと言われたので、支援センターの相談員にショートステイの利用先を探してほしいと依頼したが、症状が良いときや悪いときがあるので急がないと言って探してくれない。</p> | <p>・事業所から聴き取りしたところ、本日、申出人の主治医がショートステイの利用を勧めていることが確認できたので、支援機関どおしで話をした後本人へ話をしようということとなったところであった。</p> <p>申出人へ事業所から確認した内容を回答し、安心して少し待つように伝えた。その後、事業所が申出人へ謝罪した上で支援方法の話し合いをして、ショートステイ利用に向けて進めていくこととなった。</p> |
| 12 | 電話 就労継続支援 B型事業所 利用者 | <p>・他の利用者の中傷や批判とか許されない行為をして、人として最低と思う利用者があって困っている。</p> | <p>・事業所へ申出人の困っていることを伝えて状況を確認したところ、初めて聞いた話であり、申出人に詳しい状況を確認して対応を検討するとのことであった。</p> <p>事業所からの回答については、申出人でなく相談員に伝えてほしいと依頼されていたので、相談員へ回答するとともに申出人への相談員の引き続きの支援について依頼した。</p> |

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|------------------------------|---|--|
| 13 | 電話 就労継続支援 A型事業所 利用者 | <p>・毎日送迎してくれるという条件で入ったのに、新たに事業所を開けることとなった土曜日は、送迎利用者が1名しかいない場合は送迎しないこととなり、JRか家族の送迎で来るように言われ、困っている。</p> | <p>・送迎について契約書類等の確認を助言したが書いてなかったと思うとのことであり、第三者委員への相談を勧めたが、誰かわからないとのことであった。</p> <p>事業所へ状況を確認してよいか聞いたところ、事業所へ確認するなら匿名で男女も伝えてほしいが、まずは申出人から市へ相談してみたいとのことであった。申出人へは、委員会の機能を説明し、指導権限があるのは行政であることを説明するとともに、委員会から事業所へ状況を確認してほしい等何かあれば、また相談いただくよう伝え、了解された。</p> |
| 14 | 電話 就労継続支援 A型事業所 家族 | <p>・サビ管が親と同居だと気を遣うからとアパートをあっせんするとか深夜まで相談に乗るとか業務としては行き過ぎである。医師からストレスになるなら事業所に出ない方が良くと言われてやめたいのに、一身上の都合ではいけないと、事業所をやめさせてもらえない。相談員からも、サビ管の対応は行き過ぎではないかと言われている。</p> | <p>・相談員に状況を確認した上で、事業所に申出人の苦情を伝えて状況を確認した。</p> <p>事業所からは、一身上の都合で事業所をやめるのは問題ないし郵送でも可能ということを確認した。労働局にも確認し、就労継続支援A型を一身上の都合で退職するのは問題なく郵送でも可能で、労働局に相談いただければ会社と調整するとのことであった。事業所からの聴き取り内容と労働局の見解を申出人へ回答したところ、お礼を言われ了解された。</p> |
| 15 | 電話 相談支援サービス 利用者 | <p>・就労候補先の研修（見学）にケースワーカーが車に乗せて連れて行ってくれたが、運転中にスマホの地図ソフトを操作した。運転中のスマホの操作は危険でよくないことだと思うし、とても怖かった。</p> | <p>・事業所へ状況を確認したところ、事業所へも申出人から運転中のスマホ操作について苦情の電話があり、謝罪をしたとのことであった。事業所では、苦情のあったケースワーカーに注意をし、再発防止対策のための改善対策を検討して社長にも報告する予定とのことであった。</p> <p>事業所から、苦情への対応状況について申出人へしっかり伝えるとのことであったので、丁寧な説明をしていただくよう依頼した。</p> |

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|----------------------------------|--|---|
| 16 | メール グループホーム・就労継続支援B型事業所 家族 | ・コロナで帰宅や外出を強く制限され、すぐ近くなのに帰らせてもらえず、作業所の工賃は職員が利用者に好意を持っているかで決めているという話もあり、調査や指導に入ってほしい。 | ・メールで、委員会の機能を説明し、まずは事業所か第三者委員に苦情を申し出られることを勧めるとともに、話し合いで解決できない場合には委員会から事業所に状況を確認する等して解決のお手伝いをするが、事業所の調査や指導の権限があるのは行政であることをお伝えした。 その後、時間がとれない中メールで連絡できるのが委員会だったと連絡があったので、市町村へもメールで連絡ができることと、委員会での事業所への聴き取りを希望されるようであれば対応することを伝えた。 |
| 17 | 電話 福祉タクシー 利用者 | ・福祉タクシーを利用したが、目的地に連れて行ってくれず通り過ぎてしまい、なぜ目的地のところまで早く言わないのか等暴言を浴びせられた。 | ・福祉タクシーの所管は運輸局であることを伝えたところ、自分から運輸局には話をするが、委員会からも事業者へ苦情を伝えてほしいと依頼されたので、事業者へ苦情内容を伝えて状況を聴き取りした。(事業者に伝えてもらえば委員会からの回答は不要とのこと) 事業者からは、申出人は約束時間に寝ていて電話で起こしたり、目的地もあやふやで途中で降りると言われた等話に食い違う点があったが、障がい特性に配慮し、福祉関係の利用者への対応については、なるべく丁寧な対応を依頼したところ、了解され、直接本人に会ってしっかり対応するとのことであった。 |
| 18 | 電話 就労継続支援 B型事業所 利用者 | ・事業所の職員が利用者のことを「あんた」とか「お前」と上から目線で呼び、送迎時に不適切な言動がある等問題があり、改善をしてほしい。事業所へ言ったところ注意をしておくということであったが、改善が図られない。 | ・事業所に苦情内容を伝えたところ、職員へは苦情があることを伝えて指導していたが、その後確認できていなかったもので、状況をお知らせいただきありがとうございますとのことで、再度職員に改善指導をするとのことであった。事業所からの回答について申出人へ伝えたところ、お礼を言われたので、また何かあれば連絡をいただくよう伝えた。 |
| 19 | 電話 グループホーム 職員 | ・正職員はいるが管理者は空白で、日中はパートだけで回しており、食事、介護、風呂などのケアが杜撰で、ほとんど無資格者であり、職員体制に問題があるのではないかと思う。 | ・委員会から事業所と話をしてみると伝えたが、申出人の名前や事業所名等は教えてもらえなかった。苦情解決小委員会へ報告したところ、何か起こりそうで心配なので市へ伝えるべきとの意見があり市へ苦情相談内容を伝えた。市では、聞いた内容でどこの施設かはわかるので、定期監査の際に確認等を行うということであった。 |

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|------------------------------|--|--|
| 20 | 電話 ケアハウス 利用者 | <p>・ケアマネの言動が上から目線的で態度がよくなく、介護認定の調査では誘導的であり無理をして腕を上げたが、ケアマネは何をする人なのか知りたい。また、カレンダーに書いてあり予定されていた施設での入浴がなくなったのは、ケアマネがデイサービスに行っただけと聞いていたせいだろうか知りたい。</p> | <p>・ケアマネの業務について説明するとともに、ケアマネに不満があれば包括支援センターに相談されるのがよいと助言し、委員会から苦情を伝えてほしい意向か確認したところ、苦情の伝達は希望しないということであった。</p> <p>施設の入浴がなくなった理由は、施設の担当者にカレンダーに記載してあったのになぜ入浴がなくなったか聞けば理由は答えてくれるはずと助言し、解決しなければまた相談いただくよう伝え、了解された。</p> |
| 21 | 電話 児童相談所 家族 | <p>・相談員から、申出人等が家を出たことにより子供の暴力の状態が良くなったのに、なぜ家に戻ってきたのか、家を出ていくようにというようなことを言われ、相談員の対応に不満がある。</p> | <p>・申出人へは、児童相談所は行政機関で、委員会から指導することはできないことを説明した上で、児童相談所へ状況を確認した。</p> <p>相談員は、申出人へ気分転換に散歩など家の外に出たらと言ったことはあるが、家から追い出すというようなことは全く考えたことがなく、誤解を与えてしまったとすれば、今後はよく注意していきたいということであり、確認した内容を申出人へ回答し、了解された。</p> |
| 22 | 電話 グループホーム 利用者 | <p>・サービス等利用計画では、月に1回病院へ連れて行ってくれることとなっているのに、連れて行ってくれなくなったので困っている。</p> | <p>・委員会から事業所へ苦情を伝えてほしいというわけではないということであったので、サービス等利用計画に記載されているサービスは実施する必要があるため、事業所の担当に言っても解決しなければ、苦情受付担当者へ苦情申し出をされてはどうかと助言し、了解された。</p> |
| 23 | 電話 就労継続支援 B型事業所 利用者 | <p>・作業中に手の震えやめまいがして、終業まで作業現場で横になって寝させられていた。作業の材料で散らかっている部屋に一人で放置されて、他にどんな症状が出るかわからず不安であり、事業所に対し不信感がある。これまでも不信感を持つできごとがあり、職員へ言っても改善されない。</p> | <p>・事業所の対応に問題ないか確認したいとのことだったので、医療面で問題なかったかの判断はできないが、不安を抱える中放置されたのは適切な対応ではないと思われるので、身近な職員に言っても改善が図られず不満があれば、苦情受付担当者や第三者委員に話をされるのが良いと助言した。</p> <p>委員会から苦情内容を伝えてほしいわけではなく、まずは、自分で事業所に話をしていきたいということであったので、事業所へ相談されて解決できなかったら、また委員会にご相談いただくよう話をし、了解された。</p> |

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|------------------------------|--|--|
| 24 | 電話 サービス付き 高齢者住宅 利用者 | <p>・暴言や徘徊とかで他人に迷惑をかける入居者のことで我慢できなくなり、事業者と相談しているが、十分に対応してくれず困っている。</p> <p>その入居者の成年後見人やケアマネージャーも、他人事としてしか対応してくれず、親身になってくれない。</p> | <p>・サ高住は、委員会の苦情解決の対象となっている社会福祉法の社会福祉事業ではないが、希望されれば事業所から状況を聴き取り解決に向けて協力をを行うことと、指導等を求められるのであれば、行政に相談していただく必要があることを伝えた。</p> <p>申出人は、入居施設を特定されたくないということだったので、まずは、事業者へしっかりと話をし対応されてはどうかと助言したところ、事業者にさらに話をしてみたいとのことであった。解決しなければ、また相談いただくよう話をし、了解された。</p> |
| 25 | 手紙 就労継続支援 B型事業所 代理人 | <p>・事業所の利用者を支援しているが、特定の職員の利用者に対する呼び方や作業の指導の仕方等に不満があり、相談したサビ管の対応も良くない。</p> <p>事業所に通うことが困難となり利用を中止したが、本人以外の工賃受け取りはできないと言われて、事前連絡して事業所へ行ったのに責任者が不在で、その後事業所へ行くことができず工賃を受け取れない。</p> | <p>・事業所に苦情内容を伝えたところ、職員の利用者に対する呼び方についてはしっかりと指導し不適切な呼び方はなくなったとのことであった。</p> <p>また、工賃の受け取りは、事業所が利用者に渡しに行くことができることを確認した。申出人からは、他にもしんどい思いをしている人があると聞いており、しっかりと改善を図るよう話をしたところ、改善すべき点を利用者の支援員にも確認し、事業所として改善していきたいとのことであった。</p> <p>事業所から確認した内容や改善の意向について申出人へ伝達し、支援員とも情報共有し利用者の支援対応をされることを助言し、了解された。</p> |
| 26 | 電話 就労継続支援 B型事業所 利用者 | <p>・管理者の言葉が乱暴で、病気による尿漏れのことなど障がい者を馬鹿にしており、仕事で音が出るのはやむをえないのに、うるさいと注意される。</p> <p>ひとり言を言う利用者がいて自分のことを言われていると思ってしまい気になるので、ひとり言を言わせないようにしてほしいと事業所へ頼んでも改善されない。</p> | <p>・利用者のひとり言が障がい特性によるものであればやむをえないことを申出人へ説明した上で、事業所へ苦情を伝え状況の聴き取りをした。</p> <p>事業者では仕事で音が出るのは当然と考えており、苦情内容のような発言はしていないことや、利用者のひとり言が聞こえにくくなる配席を申出人へアドバイスをしていること等の説明内容を申出人へ伝えた。申出人は、精神障がい者が軽視されていることが問題だと言われたので、事業所には、申出人の障がい特性に配慮した対応をお願いして了承されたことを伝え、了解された。</p> |

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|---------------------|---|---|
| 27 | 電話 デイサービス 友人 | <p>・コロナ禍で皆がものを言わない寡黙な事業所なので、明るくなるようジョークを言うと、事業所の職員から「お前は人に比べるとよくしゃべるから口を消毒してやろうか」と皆に聞こえるように言われ、嫌な気分で過ごした。利用者への上から目線は許されないと思う。</p> | <p>・苦情解決担当者への相談を助言したが、職員からの仕返しが心配ということだったので、苦情受付担当者が苦情を受けると、苦情解決責任者である施設長等へ報告しきちんと対応を検討する仕組みであることを説明した。</p> <p>委員会では、希望されれば事業所へ苦情を伝えて解決に向け協力させていただくことを伝えた。</p> <p>また、精神的虐待に当たるのではないかとの相談もあったので、虐待の相談であれば行政に通報することを説明した。</p> <p>申出人は、説明内容についてよくわかったと了解され、利用者である友人に伝えて、対応方法を検討するとのことであった。</p> |
| 28 | 電話 移動支援事業 利用者 | <p>・病院への送迎のサービスを利用している時にせかされて車の高いところから落ちて骨折の大怪我をさせられた。事業所へ言ったが証拠がないと言われ、市役所へ相談したものの、私が勝手に怪我をしたと言ってとりあってくれない。</p> | <p>・既に指導や監査の権限のある市へ相談されており、委員会としてそれ以上何かするのは難しいことを伝えたが、委員会からの確認を希望されたので、申出人の苦情を事業所や市へ伝え状況を確認した。</p> <p>事業所では申出人の怪我は以前の別の事故によるものという認識で、市やケアマネも申出人の主張される事実は確認できないということであった。</p> <p>聞き取った内容について申出人へ回答し、事業所と申出人の主張が全く異なっており解決に向けた調整は困難であり、市の考えとしては弁護士に依頼する等して裁判で明らかにするしかないことを伝え、状況については理解し了解された。</p> |
| 29 | 電話 自立訓練 利用者 | <p>・外泊後にPCR検査が陰性で職員へ伝えたのに、トイレや洗濯、風呂、食事等を隔離する扱いを受けており、不満がある。</p> | <p>・感染後すぐにPCR検査をした場合には、陽性反応とならず陰性となる場合があり、法人としてコロナ対策の対応方針を定められて、施設はその方針に従って対応していると思うということ伝えた。</p> <p>委員会からコロナ感染に対する法人の方針について確認しようかと伝えたところ、状況は理解したということで事業所への確認は希望されなかったため、また何かあれば委員会に連絡されるよう伝え、了解された。</p> |

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|---|--|---|
| 30 | 手紙 地域包括支援センター 家族 | <p>・デイサービスの事業所でコロナ感染者が出て休みとなった。利用していた母親も発熱して救急車で運ばれ感染が判明したが入院させてもらえず、同意書には病院の方でサインすると言われて新薬を出され、これは問題である。</p> <p>感染した母親の介護が大変だったが、包括支援センターのケアマネからは連絡がなかったので、市社協に苦情の電話をしたところ、ケアマネから連絡があり訪問介護の手配をされたものの空きがなく、ケアマネには何一つしてもらえなかった。</p> <p>母親がコロナ病棟に入院させてもらえた時には、立つことができないほど悪化していた。</p> | <p>・(県社協へ手紙で苦情があったもので、県社協から申出人へ回答した手紙で委員会を紹介した。)</p> <p>苦情解決小委員会の検討では、ケアマネが早く連絡した方が良かったものの、入院に関する相談先は保健所となりケアマネは何もできず、新薬は病院でサインすると同意をとれば病院がサインして問題ないとのことであった。</p> <p>今後、申出人から相談があれば、苦情解決小委員会での検討内容を説明するとともに、事業所の苦情受付担当者や介護保険法に基づく相談窓口があることを説明し、委員会での対応を希望されれば、事業所へ苦情内容を伝えて対応する。</p> |
| 31 | 電話 介護老人保健施設 家族 | <p>・コロナのクラスターが発生し、食事サービスが十分でなくなり、3週間風呂のサービスが提供されなくなったり洗濯物の受け渡しを制限されたこと等は、不適切な対応ではないか。妥当かどうか判断していただきたい。事業所へ理由を聞いても、感染管理のためとしか言われない。</p> | <p>・コロナのクラスターが発生した状況での対応であり、事業所に確認しないと対応が妥当かどうかはお答えできないと回答した。</p> <p>事業所名は言いたくないとのことだったので、苦情受付担当者や第三者委員、介護保険法に基づく苦情相談窓口への相談方法があることを助言し、サービスが法的な基準を満たしているかどうかの判断であれば、指導・監査権限のある市町村に相談する必要があることを説明し、事業所に苦情を伝えてほしい場合はまた連絡するよう伝え、了解された。</p> <p>苦情解決小委員会の検討では、詳しいことは事業所へ事情を聞かないとわからないが、風呂のサービス中止や衣類の受け渡し制限は、感染管理のためにやむを得ないという意見であった。</p> |
| 32 | 電話 サービス付き 高齢者向け住宅 ・デイサービス 利用者 | <p>・最初は利用料を自分で支払っていたが、面倒なので事業所へキャッシュカードを預けておろすようにしてもらったところ、預かったままで返してくれず、引き出した金額の連絡もないため、本日返すように言った。また、職員が少なく、契約書に記載されたサービスが提供されない。</p> | <p>・委員会の役割を説明し、希望されれば申出人の苦情を事業所へ伝えて調整し解決のお手伝いをするのと、契約違反等で指導や監査をしてほしいということであれば、権限のある市に相談いただく必要があることを伝えた。</p> <p>申出人は、文書で事業所を訴えることも考えているが、事業所がつぶれると従業員も困ると思うと心配されたので、まずは事業所の苦情受付担当者へ話をされて、改善が図られないのであれば、市か委員会へ話をされてはどうかと助言し、了解された。</p> |

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|---------------------|--|---|
| 33 | 電話 自立訓練 利用者 | <p>・何もしていないのに突然職員から羽交い絞めにされて、医師から注射を打たれた。 これは虐待であるので、こちらに来ていただきたい。医師をクビにするように。</p> | <p>・医療の相談については、保健所や県庁に医療相談窓口があるので、そちらに相談していただく方が良いと助言した。 申出人の苦情については、事業所へ伝え、虐待されていると申出されていたことについては、保健所へ申出人の連絡先とともに伝えた。</p> |
| 34 | 電話 社協 利用者 | <p>・日常生活自立支援事業を利用しており、来月電話の契約を解約させられ外部との連絡手段がなくなるため、安い携帯電話の契約をしたいが、専門員が契約させてくれない。</p> | <p>・社協へ確認したところ、携帯電話の契約をすることはいけないとは言っておらず、申出人の収支が赤字なので、優先して支払うお金について話し合いをした中で、電話の解約について了解されていたということであった。社協へは、申出人の理解が不十分なところもあると思うので、丁寧な相談対応をしていただくよう依頼した。 申出人へは、聞き取った内容を回答し、お金の使途は申出人が決めることだが、収支が赤字の中で、何にいくら支払うのか専門員等とよく相談されるよう助言した。その後、申出人は専門員のところへ相談に行き、携帯電話の契約も含め検討していくということで、解決した。</p> |
| 35 | 電話 グループホーム 家族 | <p>・要介護2ということはわかった上で入所したのに、徘徊するという事で睡眠薬を服薬され深い眠りから覚めなくなり、病院を受診したところ、入院することとなった。虐待事件と変わらず、施設の指導が必要で、市に監査してもらわないといけない。</p> | <p>・苦情受付担当者へは相談したということであったので、介護保険施設は法的には国保連か市町村が苦情相談窓口となることと、医療相談は保健所に相談する必要があること、申出人の希望される事業所の監査は権限のある市に相談する必要があることを伝えるとともに、希望されれば、委員会で事業所へ状況を確認することを伝えた。 申出人からは、安全安心な福祉を守るのが社協の役割だと思うのでよく承知しておくよう依頼があったので、社協の上司と情報共有するとともに苦情解決小委員会へも報告することを伝えたところ、お礼を言われ、国保連にも相談するとのことであった。</p> |

| No | 申出方法 施設種別 申出人 | 苦情・相談の概要 | 対応状況 |
|----|--------------------------|--|--|
| 36 | 電話 養護老人ホーム 利用者 | <p>・養護老人ホームに町が入所措置している家族の通帳を管理している町役場が、家族に必要な財産を使わせてくれない。町は、入所している家族の自宅（現在空家）の改修で申出人が立て替えているお金も通帳から出してくれず、身元引受人を選定するようと言う。</p> | <p>・利用者のお金は本人のために使うのが原則で、本人以外のための支出には町としても慎重になるだろうが、自宅の改修費が本人のための支出となるのであれば、町へよく説明されてはどうかと助言した。</p> <p>後日、町へ相談したが、自宅の改修費用は、相続の関係で負担割合が複雑と言われたとのことだったので、遺産分割については法律の専門家へ相談されてはどうかと助言した。</p> <p>その後も町の対応への不満があると相談があったので、入所措置のことは措置権者である町によく相談していただくしかないと話をするとともに、行政のことで困っての相談については、行政監視行政相談センターがあることを紹介し、了解された。</p> |
| 37 | 電話 就労継続支援B型事業所 利用者 | <p>・事業所の事故で頭を打ったが市役所に提出した事故報告がでたらめで、おかしいので調べるよう訴えるが、市役所や警察はとりあってくれない。事業者への指導を依頼した市から、委員会に行って話をするよう言われた。</p> | <p>・委員会には事業者を指導する権限はなく、事業者を指導や監査できるのは市役所であり、市や警察に相談して対応できない案件を委員会で対応することは難しいことを説明した。</p> <p>その後、市へ申出人の苦情を伝え事情を確認し、申出人の障がい特性に配慮した対応を依頼した。</p> |

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で、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) 社会福祉事業を経営する者を代表する者 | 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、社会福祉事業の経営者、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、社会福祉事業を経営する者を代表する委員、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。

改正後全文

社援第1354号
平成12年6月7日

(一部改正)
社援発0307第7号
平成29年3月7日

各都道府県知事 殿

厚生省社会・援護局長

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について

本日付けで公布、施行された「社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成12年法律第111号)」の施行に伴い、社会福祉法第83条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されることとなったところです。

つきましては、運営適正化委員会が行う福祉サービスに関する苦情解決事業について、別紙のとおり実施要綱を定めましたので、管下関係機関にご周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配慮願います。

なお、当該実施要綱は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

別紙

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱

第1 実施目的

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業(以下「事業」という。)は、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、助言、相談、調査若しくはあつせん又は都道府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、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的とする。

第2 実施主体

事業は、都道府県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会が実施する。

第3 事業の実施体制

苦情解決事業に係る個別具体的な案件については、運営適正化委員会に設置される苦情解決合議体により取り扱うこととする。運営適正化委員会及び苦情解決合議体の組織等については、社会福祉法(昭和26年法律第45号)、社会福祉法施行令(昭和33年政令第185号)、社会福祉法施行規則(昭和26年厚生省令第28号)及び運営適正化委員会等の設置要綱について(平成12年6月7日社援第1353号社会・援護局長通知)の定めるところによる。

第4 事業の対象範囲

1 対象とする「福祉サービス」の範囲

事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとすること。

ただし、地域における社会福祉事業以外の福祉サービスの供給状況などを踏まえ、これらのサービス利用者等の権利擁護を積極的に推進するため、運営適正化委員会が必要と認める場合は、対象範囲を拡大することができる。

2 対象とする「苦情」の範囲

事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとすること。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

なお、次に該当する場合は、実質的な苦情解決が困難なものとして、事業の対象として取り扱わないことができること。

- (1) 苦情に係る紛争について、裁判所において係争中又は判決等がなされた場合
- (2) 行政不服審査法の規定による不服申し立てがなされている又は不服申し立てによる裁決、決定があった場合
- (3) 他の苦情解決機関において既に受理され、審査等が行われている場合
- (4) 既に当該運営適正化委員会において、審査等がなされ、対応が終了している場合
- (5) 苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事情調査を実施することが困難と判断される場合
- (6) 業務上の過失に該当するか否かの調査の要求を主たる内容とする場合
- (7) 他機関での対応が優先されるべき内容である場合

3 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとすること。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

第5 事業の実施方法

1 苦情の受付等

- (1) 苦情の申出は、委員又は常設の事務局が、できる限り常時受け付けること。
- (2) 苦情の受付に際しては、内容の確認、書面での整理及び解決方法に関する苦情の申出人(以下「申出人」という。)の意向の確認を行うこと。

その際、事業の対象外である苦情等については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行うこと。

なお、運営適正化委員会による第三者的な判断等を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者(以下「事業者」という。)との話し合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨すること。

- (3) 虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為等に関する内容の苦情を受けた場合には、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。
また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。
- (4) 投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた適切な対応を行

うこと。

2 解決方法の検討

申出人の意向を尊重しつつ、次の事項の要否など解決のための方法を検討すること。

- ① 事情調査
- ② 申出人への助言
- ③ 申出人と事業者との話し合い等による解決のあっせん
- ④ 都道府県知事への通知

3 事情調査

苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合には、申出人及び事業者の双方の同意を得て、おおむね次の手順で事情調査を行うこと。

- ① 事業者に対する苦情内容の通知
- ② 聴き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認
- ③ 事業者の意見等の聴取

※ なお、運営適正化委員会の行う事情調査その他事業に関連する範囲内において、事業者又は関係職員がその職務等に関する事実を同委員会に伝えることについては、事情調査について利用者の同意を得ていることから、社会福祉に関する法令等において課されている秘密保持義務違反に該当しない「正当な理由」と解される。

4 解決方法の決定

- (1) 事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の要否及びその内容の検討を行うこと。
- (2) 事情調査の結果、申出人その他福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行爲が行われているおそれがあると認める場合は、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。
また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。
- (3) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申入れを適切に行うこと。
- (4) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は、双方に対し、合議体の行うあっせんについて紹介すること。

5 あっせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次によること。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、合議体の委員があっせん員になる

こと。

- (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とすること。
- (3) 話し合いのみで解決ができないと認められる場合は、合議体のあっせん案の提示についての要否を申出人及び事業者の双方から確認すること。
- (4) 申出人及び事業者の双方からあっせん案の提示についての要求がある場合には、合議体においてあっせん案を作成し、申出人及び事業者に提示すること。

6 結果の確認

不調に終わったものを除き、一定期間経過後、申出人及び事業者から、解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果などの報告を受け、確認すること。

7 苦情の件数、処理結果等の公表

運営適正化委員会は、少なくとも年に1回、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表を行うこと。

8 標準処理期間

事例の積み重ねにより、苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する標準的な期間を公表すること。

第6 その他関連事業の実施について

1 広報・啓発活動

事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすくするとともに、社会福祉事業の経営者が安心して事業を利用することができるようにするため、事業に関するパンフレットを作成して配布するなど、広報・啓発に努めること。

2 社会福祉事業の経営者等に対する研修会

苦情の解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、社会福祉事業の経営者等に対して必要な研修を実施すること。

3 巡回指導について

社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、社会福祉事業の経営者の求めに応じて巡回指導を行うこと。

4 調査研究について

苦情を適切に解決した事例を蓄積することにより、苦情内容に応じた解決手順の定型化を図るなど、円滑な事業の実施に資するための調査研究を行うこと。

また、調査研究の成果を書籍等にするなどの取組が望まれる。

第7 他の苦情解決の仕組み等との関係について

福祉サービスに関する苦情への対応については、地方自治体、社会福祉事業の経営者団体などにおいて相談窓口が設けられつつあるが、さまざまな苦情解決の仕組みが整備されることは望ましいことであり、どの仕組みを利用するかは、利用者の選択によることが基本である。

なお、介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情については、介護保険法に基づき、国民健康保険団体連合会において対応することが基本であるが、利用者の選択により運営適正化委員会の事業を活用することも当然可能である。

このような前提の下、利用者の権利擁護を図る観点から、他の苦情解決機関等との連携を十分に確保すること。したがって、介護報酬の一部負担分の支払に関する苦情等、運営適正化委員会での対応が難しい苦情については、国民健康保険団体連合会の窓口を紹介するなど、苦情の内容等に応じた適切な対応を行うことが重要であるため、各地域の実情に応じて、関係機関との密接な連絡体制の整備を図ること。

また、生活福祉資金等、独自の審査機関等を設けているものについては、苦情解決の調査に当たってこれらの機関に照会する等の対応を行うこと。

第8 国庫補助

本実施要綱に基づく事業に要する経費については、別に定めるところにより補助するものとする。

苦情解決事務の対象となる

「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」

令和2年3月
全国社会福祉協議会

運営適正化委員会における福祉サービスの苦情解決とは、「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こと」と社会福祉法に規定されている。

福祉サービスの苦情解決における「苦情の対象」は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業（第1種、第2種社会福祉事業）において提供されるすべての福祉サービスとし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合に、対象範囲を拡大して差し支えないことが通知されている。

「苦情の範囲」は、「処遇の内容」「利用契約の締結、履行、介助」と通知されている。「苦情の申出人の範囲」は、「福祉サービスの利用者」「福祉サービス利用者の家族」「代理人等」「民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者」と通知されている。

一方で、老人福祉法、障害者自立支援法以前（以下、「改正前」とする。）の身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健福祉法には、運営要綱や通知による福祉サービスもある。このことから、本会では、運営適正化委員会の苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」等について、以下の「福祉サービス」を想定し、列記することとした。

また、個別の法令（例えば、介護保険制度（市町村、国民健康保険団体連合会）、生活福祉資金貸付制度（貸付審査等運営委員会））で苦情対応が規程されている事業については、その法令が優先される。

社会福祉法に規定される社会福祉事業

| 社会福祉事業 | 社会福祉法第2条 | サービス区分名称 |
|------------------------|-------------------|----------------------|
| 第一種社会福祉事業 | 第2項 第1号 | 救護施設 |
| | | 更生施設 |
| | | 生活保護施設事業（医療保護施設） |
| | | 生活保護施設事業（授産施設） |
| | | 生活保護施設事業（宿所提供施設） |
| | 生計困難者に対して助葬を行う事業 | |
| | 第2号 | 乳児院 |
| | | 母子生活支援施設 |
| | | 児童養護施設 |
| | | 障害児入所施設（福祉型障害児入所施設） |
| | | 障害児入所施設（医療型障害児入所施設） |
| | | 児童心理治療施設 |
| | 児童自立支援施設 | |
| | 第3号 | 養護老人ホーム |
| | | 特別養護老人ホーム（地域密着型） |
| | | 特別養護老人ホーム（介護福祉サービス） |
| | 軽費老人ホーム | |
| | 第4号 | 障害者支援施設（施設入所支援） |
| | | 障害者支援施設（生活介護） |
| | | 障害者支援施設（自立訓練（機能訓練）） |
| | | 障害者支援施設（自立訓練（生活訓練）） |
| | | 障害者支援施設（就労移行支援） |
| | 障害者支援施設（就労継続支援B型） | |
| 第6号 | 婦人保護施設 | |
| 第7号 | 授産施設 | |
| | 生計困難者に対する資金融通事業 | |
| 第113条 第1項 | 共同募金を行う事業 | |
| 第二種社会福祉事業 | 第3項 第1号 | 生計困難者に対する金銭補助事業 |
| | | 生活に関する相談に応じる事業 |
| | 第1号の2 | 認定生活困窮者就労訓練事業 |
| | 第2号 | 障害児通所支援事業（児童発達支援） |
| | | 障害児通所支援事業（医療型児童発達支援） |
| | | 障害児通所支援事業（放課後デイサービス） |
| 障害児通所支援事業（保育所等訪問支援） | | |
| 障害児通所支援事業（居宅訪問型児童発達支援） | | |

| 社会福祉事業 | 社会福祉法第2条 | サービス区分名称 |
|--------|----------|------------------------------------|
| | | 障害児相談支援事業（障害児支援利用援助） |
| | | 障害児相談支援事業（継続障害児利用援助） |
| | | 児童自立生活援助事業 |
| | | 放課後児童健全育成事業 |
| | | 子育て短期支援事業 |
| | | 乳児家庭全戸訪問事業 |
| | | 養育支援訪問事業 |
| | | 地域子育て支援拠点事業 |
| | | 一時預かり事業 |
| | | 小規模住居型児童養育事業 |
| | | 小規模保育事業 |
| | | 病児保育事業 |
| | | 子育て援助活動支援事業 |
| | | 助産施設 |
| | | 保育所 |
| | | 児童厚生施設（児童遊園） |
| | | 児童厚生施設（児童館） |
| | | 児童家庭支援センター |
| | | 児童福祉増進相談事業 |
| | | 第2号の2 |
| | 第2号の3 | 養子縁組あっせん事業 |
| | 第3号 | 母子家庭等日常生活支援事業 |
| | | 寡婦日常生活支援事業 |
| | | 母子福祉施設（母子福祉センター） |
| | | 母子福祉施設（母子休養ホーム） |
| | 第4号 | 老人居宅介護等事業（訪問介護） |
| | | 老人居宅介護等事業（定期・随時訪問介護） |
| | | 老人居宅介護等事業（夜間対応型訪問介護） |
| | | 老人デイサービス事業（通所介護） |
| | | 老人デイサービスセンター（通所介護） |
| | | 老人デイサービス事業（地域密着型通所介護） |
| | | 老人デイサービスセンター（地域密着型通所介護） |
| | | 老人デイサービス事業（認知症対応型通所介護） |
| | | 老人デイサービスセンター（認知症対応型通所介護） |
| | | 老人短期入所事業（短期入所生活介護） |
| | | 老人短期入所施設（短期入所生活介護） |
| | | 小規模多機能型居宅介護事業 |
| | | 認知症対応型老人共同生活援助事業 |
| | | 複合型サービス福祉事業（複合型サービス＝看護小規模多機能型居宅介護） |
| | | 老人福祉センター |
| | | 老人介護支援センター |

| 社会福祉事業 | 社会福祉法第2条 | サービス区分名称 |
|--------|------------------------------|------------------------------|
| | 第4号の2 | 障害福祉サービス事業（居宅介護） |
| | | 障害福祉サービス事業（重度訪問介護） |
| | | 障害福祉サービス事業（同行援護） |
| | | 障害福祉サービス事業（行動援護） |
| | | 障害福祉サービス事業（療養介護） |
| | | 障害福祉サービス事業（生活介護） |
| | | 障害福祉サービス事業（短期入所） |
| | | 障害福祉サービス事業（包括支援） |
| | | 障害福祉サービス事業（機能訓練） |
| | | 障害福祉サービス事業（生活訓練） |
| | | 障害福祉サービス事業（就労移行支援） |
| | | 障害福祉サービス事業（就労継続支援A型） |
| | | 障害福祉サービス事業（就労継続支援B型） |
| | | 障害福祉サービス事業（共同生活援助） |
| | | 障害福祉サービス事業（就労定着支援） |
| | | 障害福祉サービス事業（自立生活援助） |
| | | 地域移行支援 |
| | | 地域定着支援 |
| | | 計画相談支援 |
| | | 移動支援事業 |
| | 地域活動支援センター | |
| | 福祉ホーム | |
| | 第5号 | 身体障害者生活訓練等事業 |
| | | 手話通訳事業 |
| | | 介助犬訓練事業 |
| | | 聴導犬訓練事業 |
| | | 身体障害者福祉センター |
| | | 補装具製作施設 |
| | | 盲導犬訓練施設 |
| | | 視聴覚障害者情報提供施設 |
| | 身体障害者の更生相談に応じる事業（身体障害者更生相談所） | |
| | 第6号 | 知的障害者の更生相談に応じる事業（知的障害者更生相談所） |
| | 第8号 | 生計困難者に対する無料低額宿泊利用事業 |
| 第9号 | 生計困難者に対する無料低額診療事業 | |
| 第10号 | 生計困難者に対する無料低額老健利用事業 | |
| 第11号 | 隣保事業 | |
| 第12号 | 福祉サービス利用援助事業 | |
| 第13号 | 社会福祉事業に関する連絡 | |
| | 社会福祉事業に関する助成 | |

※ 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業以外で想定される福祉サービス

- ①有料老人ホーム、②介護老人保健施設、③認可外保育施設、④共同作業所、⑤非営利有償ホームヘルプ実施団体、⑥緊急一時保護事業、⑦民間事業者による入浴サービス、⑧休養ホーム、⑨食事サービス、⑩移送サービス、⑪その他（高齢者共同住宅、サービス付き高齢者向け住宅、通所リハビリテーション、医療機関のデイケア）