

令和元年度
岡山県運営適正化委員会
事業報告書

令和2年3月31日

岡山県運営適正化委員会



	Page
1. 運営適正化委員会の設置目的 1
2. 運営適正化委員会の組織等 1~2
(1) 組織	
(2) 運営適正化委員会委員名簿	
3. 委員会の活動状況 3~7
(1) 運営適正化委員会本会議の開催状況	
(2) 運営監視合議体の開催状況	
(3) 福祉サービス利用援助事業運営監視の状況	
(4) 苦情解決合議体の開催状況	
(5) 研修会の開催状況	
(6) 調査研究活動の実施状況	
(7) 啓発・広報活動の実施状況	
(8) 苦情解決事業巡回指導の実施状況	
(9) その他・岡山県運営適正化委員会選考委員会名簿	
4. 苦情相談・苦情解決件数の概要 8~11
(1) 受付した苦情相談案件の件数等	
① 月別、受付方法別件数	
② サービス種別、申出人の属性	
③ 苦情内容別件数	
④ 苦情解決の結果内訳	
⑤ 年度別苦情受付件数の推移	
(2) 苦情案件一覧表 12~

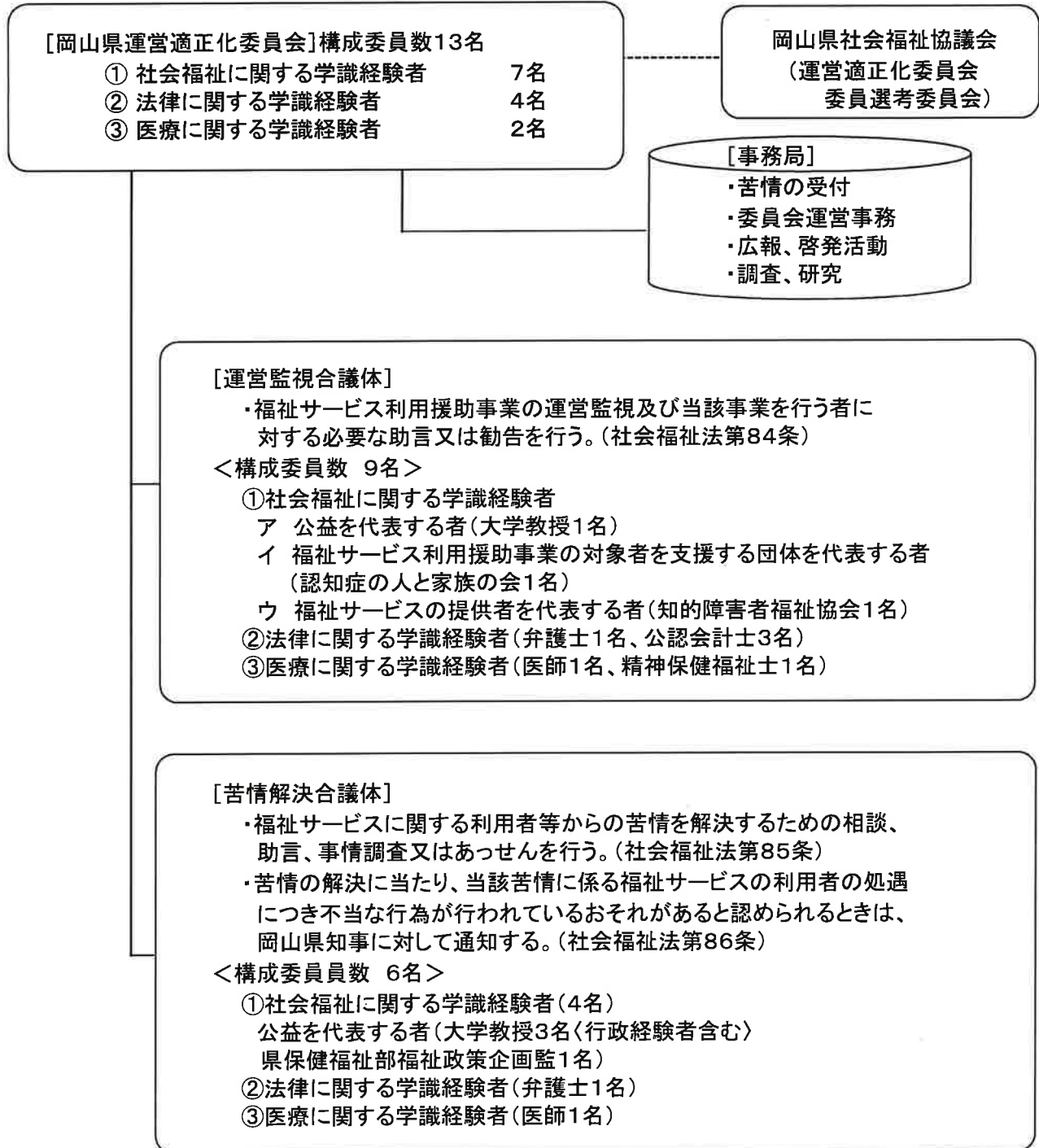
1. 運営適正化委員会の設置目的

(社会福祉法第83条)

- ・福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保すること。
- ・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。

2. 運営適正化委員会の組織等

(1) 組織



(2) 運営適正化委員会委員名簿（敬称略）

・任 期 ; 平成30年7月18日～令和2年7月17日（2年）

・委員長 平松 正臣 ・副委員長 小川 洋

分野別	氏名	所属・役職	所属合議体	
			運営監視合議体	苦情解決合議体
社会福祉に関し学識経験を有する者である委員				
公益を代表する者	平松 正臣	ノートルダム清心女子大学教授		○ (委員長)
	山本 浩史	新見公立大学教授		○ (副委員長)
	片岡 加代子	元岡山市立南方保育園長		○
	竹中 理香	川崎医療福祉大学准教授	○ (副委員長)	
	佐藤 昌之	岡山県保健福祉部福祉政策企画監		○
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	妻井 令三	公益社団法人認知症の人と家族の会 岡山県支部顧問	○	
福祉サービスの提供者を代表する者	宮本 勇	社団法人 岡山県知的障害者福祉協会理事	○	
法律に関し学識経験を有する者である委員				
弁護士	西尾 史恵	岡山弁護士会	○	○
公認会計士	小川 洋		○ (委員長)	
公認会計士	中西 崇陽		○	
公認会計士	岡 友和		○	
医療に関し学識経験を有する者である委員				
医師	石津すぐる	岡山県精神科医療センター院長補佐	○	○
精神保健福祉士	岸本 信義	岡山県精神保健福祉士協会	○	

3. 委員会の活動状況

(1) [運営適正化委員会本会議]開催状況

・開催回数 合計1回

・会場 ; きらめきプラザ内

		議 題
第1回 介護実習室	令和元年7月8日(月) 14:15~15:15 ・出席者23名 (内、委員13名)	1. 平成30年度岡山県運営適正化委員会事業報告について 2. 令和元年度岡山県運営適正化委員会会議等開催日程について 3. 平成30年度日常生活自立支援事業活動報告並びに進捗状況について ・岡山県社協 ・岡山市社協 4. その他

(2) [運営監視合議体]開催状況

・開催回数 合計3回

・会場 ; きらめきプラザ内

開催期日		議 題
第1回 介護実習室	令和元年7月8日(月) 13:00~14:00 ・出席者17名 (内、委員9名)	1. 日常生活自立支援事業 実施状況調査について 2. 日常生活自立支援事業の契約締結審査会報告について ・岡山県社協、岡山市社協 3. その他
第2回 介護実習室	令和元年10月7日(月) 13:00~14:30 ・出席者15名 (内、委員8名)	1. 日常生活自立支援事業 前期実施状況調査結果について 2. 日常生活自立支援事業 後期実施状況調査予定について 3. 日常生活自立支援事業の契約締結審査会結果報告並びに進捗状況について ・岡山県社協、岡山市社協 4. その他
第3回 介護実習室	令和元年1月27日(月) 13:00~14:30 ・出席者17名 (内、委員9名)	1. 日常生活自立支援事業 後期実施状況調査結果について 2. 各市町社協からの課題等について 3. 日常生活自立支援事業の契約締結審査会結果報告並びに進捗状況について ・岡山県社協、岡山市社協 4. 令和2年度事業計画(案)について 5. その他

(3) 福祉サービス利用援助事業(日常生活自立支援事業)運営監視の状況

① 岡山県社会福祉協議会(実施主体)、及び実施社会福祉協議会に対する実施状況調査。

< 調査内容 >

- ・書類等の預かりサービス状況(保管物件、保管場所の確認等)
- ・日常的金銭管理サービスの状況(払い戻し金額、金銭授受の確認等)
- ・事業実施状況(利用者ケース記録等)の点検)

【運営監視合議体委員による調査】

調査年月日		実施社協名	調査者名(委員及び同行事務局職員名)
前期	令和元年 7月31日(水)	美咲町社協	小川委員長、岸本委員、濱田、保坂、小武守
		吉備中央町社協	
	8月 5日(月)	美作市社協	中西委員、岸本委員、濱田、保坂、小武守
	8月9日(金)	真庭市社協	中西委員、宮本委員、吉田、保坂、小武守
	9月26日(木)	津山市社協	岡委員、西尾委員、吉田、保坂、小武守
後期	令和元年10月23日(水)	新見市社協	中西委員、妻井委員、濱田、保坂、小武守
		高梁市社協	
	10月31日(木)	岡山市社協	中西委員、岡委員、西尾委員、岸本委員、保坂、小武守
	11月19日(火)	倉敷市社協	岡委員、岸本委員、吉田、保坂、小武守
	11月22日(金)	勝央町社協	中西委員、妻井委員、濱田、保坂、小武守
奈義町社協			
11月27日(水)	里庄町社協	中西委員、宮本委員、吉田、保坂、小武守	
	浅口市社協		

【運営適正化委員会事務局及び日常生活自立支援事業担当者による調査】

調査年月日	実施社協名	調査者名
令和元年 7月24日(水)	和気町社協	吉田、保坂、小武守
	赤磐市社協	
8月22日(木)	備前市社協	濱田、保坂、小武守
	瀬戸内市社協	
9月 6日(金)	矢掛町社協	濱田、保坂、小武守
	総社市社協	
9月30日(月)	早島町社協	濱田、保坂、小武守
	玉野市社協	
10月 4日(金)	井原市社協	吉田、保坂、小武守
	笠岡市社協	
10月16日(水)	鏡野町社協	濱田、保坂、小武守
	久米南町社協	

(4) [苦情解決合議体]開催状況

・開催回数 合計6回

・会場 ; きらめきプラザ内

開催期日		議 題
第1回 介護実習室	令和元年5月13日(月) 14:30~16:30 ・出席者9名 (内、委員6名)	1. 継続案件(2件) 2. 新規苦情案件(1件) 3. 苦情解決事業の巡回訪問について 4. 令和元年度福祉サービス苦情解決研修会について 5. 相談受付状況の報告(H31. 3~R1. 5) 6. その他
第2回 介護実習室	令和元年7月8日(月) 15:30~16:30 ・出席者9名 (内、委員6名)	1. 新規苦情案件(8件) 2. 相談受付状況の報告(R1. 5~6) 3. その他
第3回 介護実習室	令和元年9月9日(月) 14:30~16:00 ・出席者8名 (内、委員5名)	1. 新規苦情案件(8件) 2. 相談受付状況の報告(R1. 7~9) 3. その他
第4回 介護実習室	令和元年11月11日(月) 14:30~16:00 ・出席者9名 (内、委員6名)	1. 継続案件報告(1件) 2. 新規苦情案件(4件) 3. 相談受付状況の報告(R1. 9~11) 4. その他
第5回 介護実習室	令和2年1月27日(月) 14:45~16:15 ・出席者8名 (内、委員6名)	1. 新規苦情案件(9件) 2. 令和2年度事業計画(案)について 3. 相談受付状況の報告(R1. 11~R2. 1) 4. その他
第6回 介護実習室	令和2年3月16日(月) 14:30~16:00 ・出席者8名 (内、委員5名)	1. 継続案件報告(2件) 2. 新規苦情案件(3件) 3. 令和2年度委員会会議日程について 4. 相談受付状況の報告(R1. 1~3) 5. その他

(5) 研修会の開催状況

- ① 研修会名称 「令和元年度クレーム対応研修(福祉サービス苦情解決研修会)」
- ② 期 日 令和元年9月20日(金)
- ③ 会 場 きらめきプラザ 301
- ④ 参加対象者 福祉サービス提供事業所の苦情解決責任者及び苦情受付担当者、第三者委員等
- ⑤ 参加人数 82名
- ⑥ 内 容 講義「苦情対応の基本やポイント①」
・苦情解決の難しさと苦情対応のポイント
講義「苦情対応の基本やポイント②と事例研究」
・事例研究 ~グループワークを通じて~
・権利擁護・第三者評価
講師; 宇部フロンティア大学短期大学部保育学科
学科長 近 藤 鉄 浩 氏
(山口県福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決部会長)

(6) 調査研究活動の実施状況

① 事務局職員研修

ア. 令和元年度運営適正化委員会事業研究協議会（1名参加）

- ・期日 ; 令和元年7月30日(火)
- ・会場 ; 東京都・全国社会福祉協議会(新霞が関ビル)
- ・内容 ;
 - ・基調報告 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 服部 剛 係長
 - ・説明 全社協 地域福祉部 高橋 良太 部長
 - ・グループ協議
 - ・講義 大阪府立大学 関川 芳孝 教授
 - ・説明 全社協 政策企画部 加藤 英三 部長
 - ・グループ協議並びに報告
 - ・全体協議

イ. 令和元年度中・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議(1名参加)

- ・期日 ; 令和元年11月29日(金)
- ・会場 ; 島根県松江市 松江テルサ
- ・内容 ;
 - ・基調報告 全社協 政策企画部 加藤 英三 部長
 - ・協議 「運営適正化委員会の課題について」
「苦情解決合議体の課題について」
「運営監視合議体の課題について」
 - ・事例検討
 - ・その他 令和2年度の開催について(香川県)

(7) 啓発・広報活動の実施状況

① 岡山県社会福祉協議会機関紙への掲載1回

- ・8月号（3段） 平成30年度福祉サービスに関する苦情受付状況

② 岡山県社会福祉協議会ホームページを活用し、平成30年度事業概要報告書を掲載

③ 各種別協議会総会・役員会及び各種研修会実施時に運営適正化委員会資料の配布

- ・(パンフレット、ポスター及び苦情解決ハンドブックの配布)

④ 福祉施設、事業所への巡回訪問時に各種資料提供と説明

- ・(パンフレット、ポスター及び苦情解決ハンドブックの配布)

⑤ 福祉施設、事業所からの要請に応じて各種資料提供

⑥ 岡山県社会福祉協議会理事会において、業務の状況及び成果の報告

(8) 苦情解決事業巡回指導の実施状況

利用者の苦情や要望の捉え方につき事業者の理解を深め、利用者の声を反映したサービス提供が行われるよう啓発し、施設における苦情解決事業への取り組みを促進する。

① 聴取内容

- ・苦情解決体制整備状況
- ・第三者委員の活動状況
- ・苦情解決への取り組み状況(周知・工夫等)
- ・苦情受付、解決状況

② 訪問施設数

- ・6法人・事業所

(9) その他

① 岡山県運営適正化委員会選考委員会委員名簿（敬称略）

・任 期 ;平成30年7月1日～令和2年6月30日（2年）

・委員長 安達 悦子 ・副委員長 平松 昭

区 分	氏 名	所 属	備 考
福祉サービス 利用者代表	鵜川克己	特定非営利活動法人 岡山県精神障害者家族会連合会	
	日下 功	一般社団法人 岡山県手をつなぐ育成会	
社会福祉事業 経営者代表	虫明正雄	社会福祉法人 倉敷市社会福祉協議会	
	筒井恵子	岡山県社会福祉法人経営者協議会 社会福祉法人 鴻仁福社会	
公益代表	安達悦子	一般社団法人 岡山県介護福祉士会	
	平松 昭	岡山県民生委員児童委員協議会	

4. 苦情相談・苦情解決件数の概要

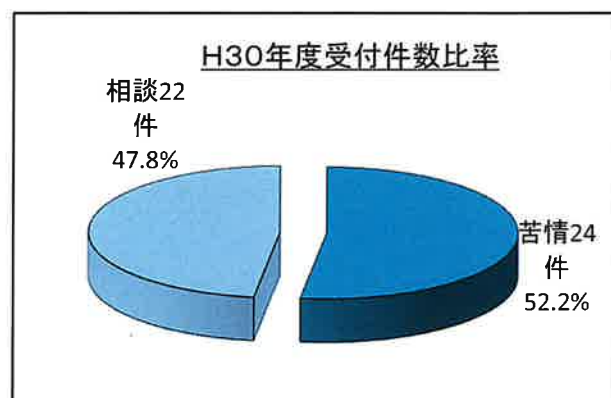
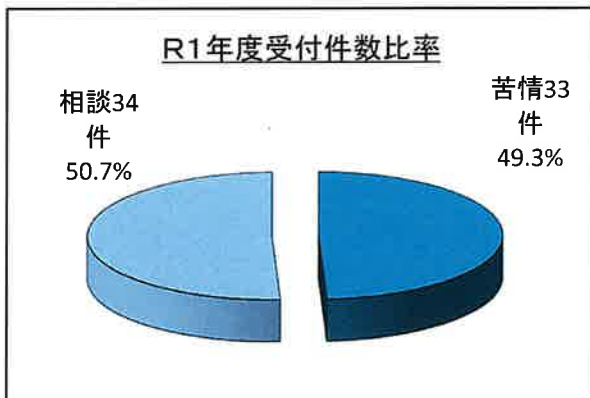
(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

(1) 受付した苦情相談案件の件数等

① 月別、受付方法別件数

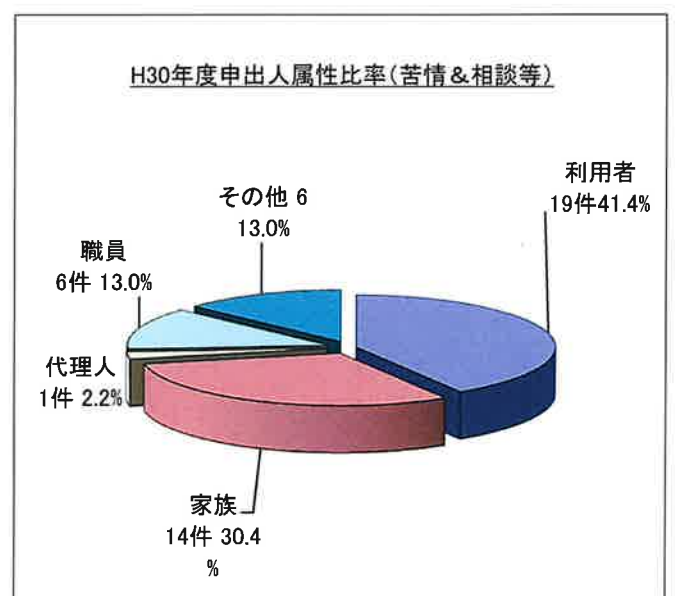
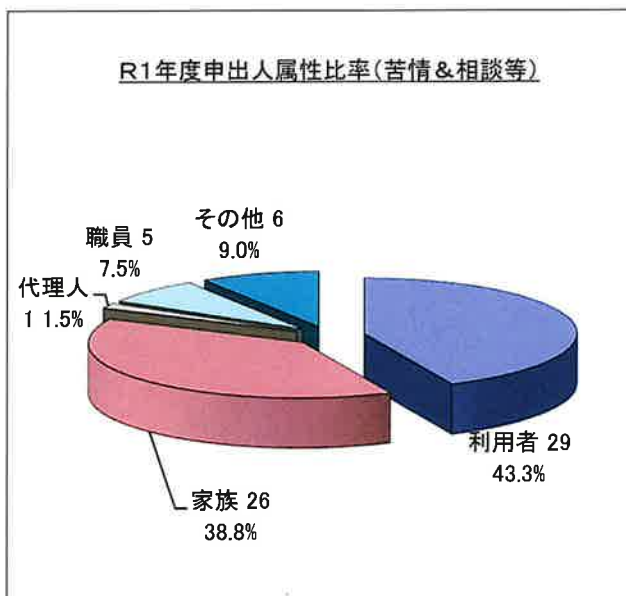
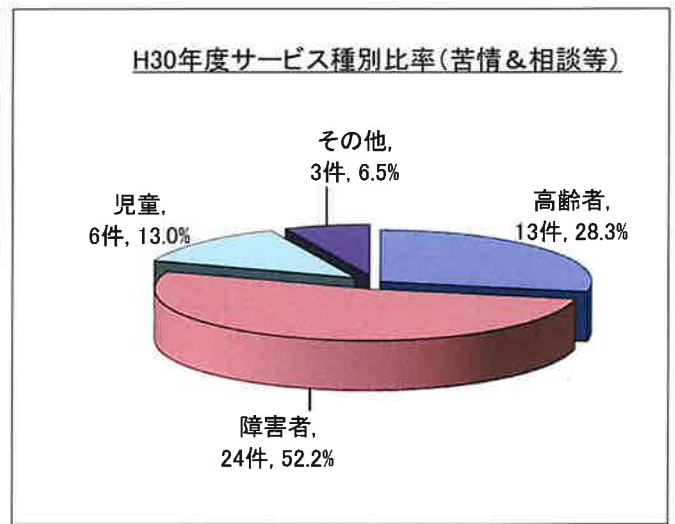
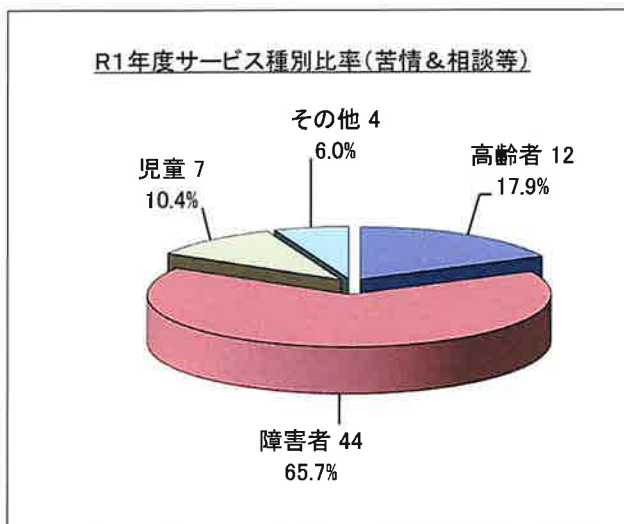
※下表中「相談等」には、問い合わせや相談等で、苦情に至らなかった件数。

		受 付 方 法							
		来 所		書 面・電 話 等		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
上半期	4月	0	0	1	2	0	0	1	2
	5月	0	0	3	3	0	0	3	3
	6月	0	0	4	3	0	0	4	3
	7月	1	0	1	8	0	0	2	8
	8月	0	0	6	4	0	0	6	4
	9月	0	0	3	1	0	0	3	1
	上半期計	1	0	18	21	0	0	19	21
	前年度実績	0	1	12	13	0	0	12	14
下半期	10月	0	0	2	1	0	0	2	1
	11月	0	0	5	0	0	0	5	0
	12月	0	0	2	1	0	0	2	1
	1月	1	0	1	3	0	0	2	3
	2月	0	2	3	5	0	0	3	7
	3月	0	0	0	1	0	0	0	1
	下半期計	1	2	13	11	0	0	14	13
	前年度実績	2	1	10	7	0	0	12	8
本年度合計		2	2	31	32	0	0	33	34
前年度実績		2	2	22	20	0	0	24	22
前年度比較		0	0	9	12	0	0	9	12



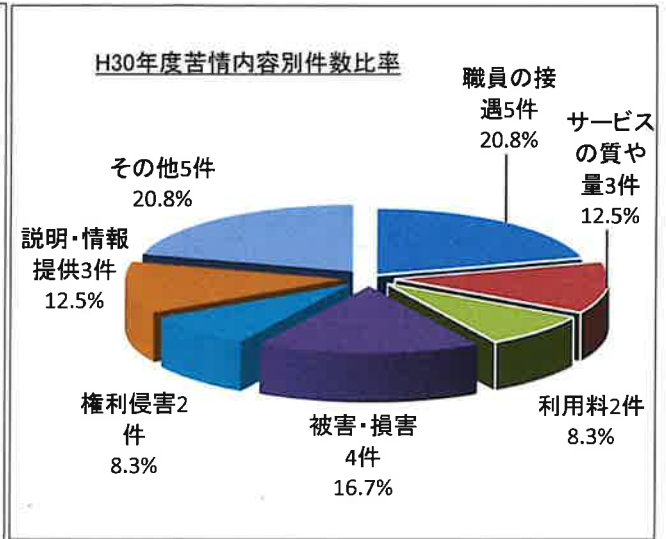
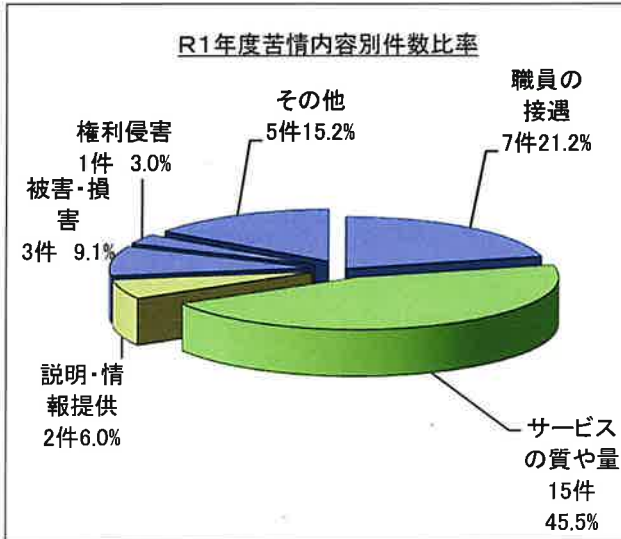
② サービス種別、申出人の属性

	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	2	0	3	5	0	0	0	2	0	0	5	7
障害者	11	13	9	4	0	0	0	3	1	3	21	23
児童	0	0	4	1	1	0	0	0	0	1	5	2
その他	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2
本年度合計	15	14	16	10	1	0	0	5	1	5	33	34
前年度実績	11	8	11	3	1	0	0	6	1	5	24	22
前年度比較	4	6	5	7	0	0	0	-1	0	0	9	12



③ 苦情内容別件数(主な内容)

	職員の接遇	サービスの質や量	利用料	説明・情報提供	被害・損害	権利侵害	その他
本年度合計	7	15	0	2	3	1	5
前年度実績	5	3	2	3	4	2	5
前年度比較	2	12	-2	-1	-1	-1	0

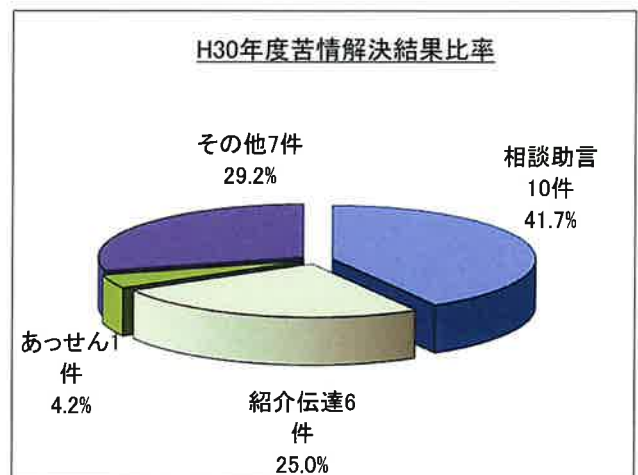
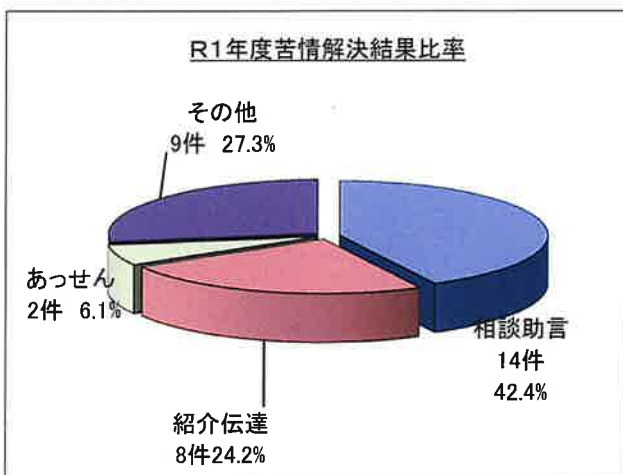


④ 苦情解決の結果内訳

	相談助言	紹介伝達	あっせん	通知	その他	継続中	意見・要望
本年度合計	14	8	2	0	9	0	0
前年度実績	10	6	1	0	7	0	0
前年度比較	4	2	1	0	2	0	0

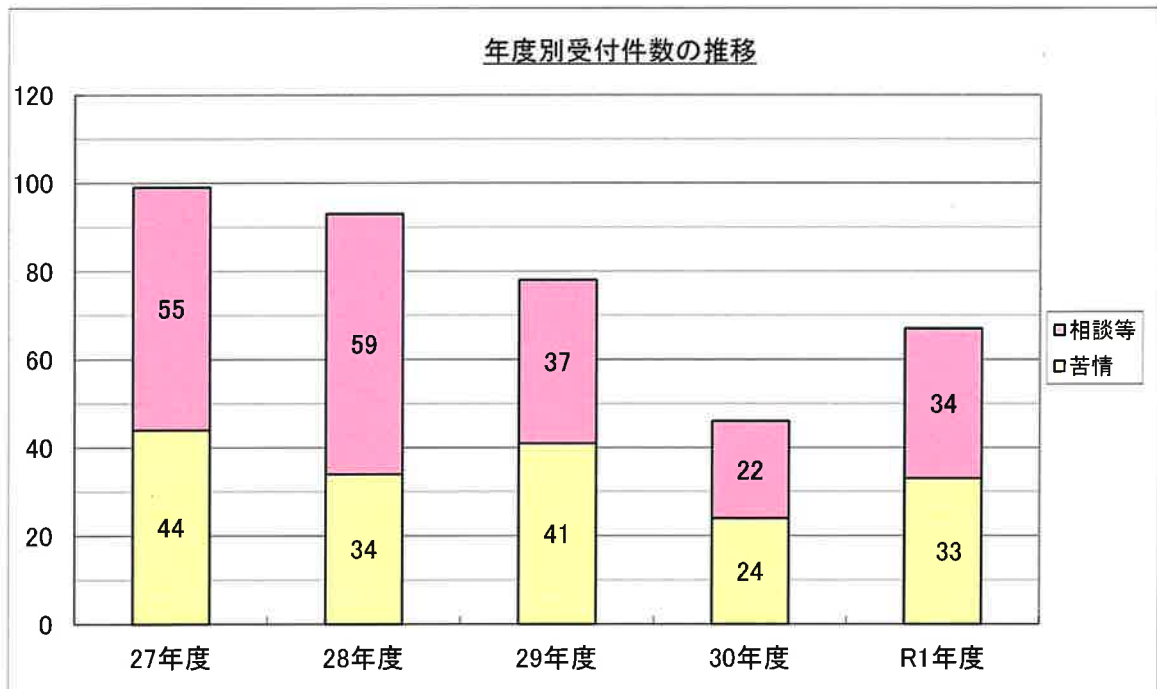
<苦情解決の結果>について

- ・相談助言 ; 相談助言により終了。
- ・紹介伝達 ; 他の専門機関への紹介、行政機関への伝達等により終了。
- ・あっせん ; 運営適正化委員会による「あっせん」により終了。
- ・通知 ; 都道府県知事への通知により終了。
- ・その他 ; 運営適正化委員会が改善申し入れを行ったもの、申出人から申出を取り下げられたもの、事情調査ができなかったもの等。(上記4手段以外の方法で終了)



⑤ 年度別・苦情受付件数の推移(平成27年～令和元年度 5ヶ年)

	平成27年度			平成28年度			平成29年度			平成30年度			令和元年度		
	苦情	相談	計	苦情	相談	計	苦情	相談	計	苦情	相談	計	苦情	相談	計
4月	4	2	6	1	7	8	3	6	9	0	4	4	1	2	3
5月	5	3	8	7	4	11	4	8	12	2	1	3	3	3	6
6月	1	8	9	9	6	15	2	4	6	3	2	5	4	3	7
7月	7	4	11	3	6	9	3	3	6	1	2	3	2	8	10
8月	4	5	9	1	4	5	2	2	4	3	2	5	6	4	10
9月	1	4	5	2	4	6	6	1	7	3	3	6	3	1	4
上半期計	22	26	48	23	31	54	20	24	44	12	14	26	19	21	40
前年比較	-1	-5	-6	1	5	6	-3	-7	-10	-8	-10	-18	7	7	14
10月	4	4	8	1	10	11	3	6	9	2	2	4	2	1	3
11月	3	4	7	3	4	7	2	1	3	3	2	5	5	0	5
12月	3	4	7	1	2	3	4	2	6	2	1	3	2	1	3
1月	2	4	6	2	2	4	5	3	8	1	0	1	2	3	5
2月	6	5	11	3	5	8	4	1	5	4	1	5	3	7	10
3月	4	8	12	1	5	6	3	0	3	0	2	2	0	1	1
下半期計	22	29	51	11	28	39	21	13	34	12	8	20	14	13	27
前年比較	11	1	12	-11	-1	-12	10	-15	-5	-9	-5	-14	2	5	7
年度計	44	55	99	34	59	93	41	37	78	24	22	46	33	34	67
前年比較	10	-4	6	-10	4	-6	7	-22	-15	-17	-15	-32	9	12	21
構成比	44.4%	55.6%	100%	36.6%	63.4%	100%	52.6%	47.4%	100%	52.2%	47.8%	100%	49.3%	50.7%	100%



令和元年度苦情受付概要

受付NO	相談方法	利用者との関係	種別	施設種別	苦情概要	申出内容	結果
1	電話	家族(母)	障害者	障害福祉サービス(療養介護)	子どもがショートステイを利用している事業所で、支援に関係ない個人情報情報を漏洩された。このことについては謝罪を受けたが、それまで利用できていた日数が半減された。豪雨災害の影響で利用者が増加したためとの説明を受けたが、現在半年以上経過しているのに、以前のような利用が出来ていない。納得のいく説明がされない。	サービスの質や量(サービス不十分)	相談助言
2	書面(メール)	家族(母)	障害児	放課後デイ	放課後デイ・日中一時支援を利用しているが、朝の迎えの約束時間に来てくれない。仕事に出かけるのでいつまでも待つわけにはいかない。迎えの遅れがないような対策してほしい。	サービスの質や量(関わり方、対応)	相談助言
3	電話	家族(母)	障害児	放課後デイ	放課後デイ・日中一時支援を利用しているが、送迎する車輛にチャイルドシートが装着されていない。危険であるし、法律違反の状態であり、きちんと装備してほしい。	その他(その他)	相談助言
4	電話	家族(父)	障害者	障害者支援施設	現在利用している施設が自宅より遠方であったが、かねて入所を希望していた近所の施設に空きが出来、事業所側からも入所できると連絡があったため準備を進めていたが、突然、前日になって利用できないと断りの連絡がきた。直前の利用不可の判断に納得いかない。今後は、空きが出来ても利用はしないが、きちんとした説明と謝罪を求めたい。	サービスの質と量(契約拒否)	相談助言
5	電話	本人	障害者	障害福祉サービス(生活介護)	事業所に相談したいことがあったが、所長も副所長を不在で相談ごとに対応してもらえなかった。何かあった場合の対応等について事業所としてどの様に対応されるのか、責任の所在を明確にしておいてほしい。	サービスの質と量(関わり方、対応)	その他
6	電話	本人	障害者	障害福祉サービス(就労継続支援B型)	職員の態度が悪く困っている。具体的には、言葉による威嚇、怒鳴る、人により対応する態度が変わる、教えてもらってないことについても責められる。また、職員が事業所を不在にすることが多い。職員の態度・接し方を改めてほしいし、職員が不在することがないように注意してほしい。	職員の接遇(関わり方、対応)	相談助言
7	電話	家族(娘)	障害者	障害福祉サービス(療養介護)	職員の関りや事業所としての対応に不信感と不安感がある。	職員の接遇(関わり方、対応)	その他
8	電話	本人	障害者	地域活動支援センター	事業所から一方的に解雇された。解雇される覚えもないし、事前に通告もなく、いきなりの解雇であり納得できない。	サービスの質や量(契約拒否)	その他(不調)
9	電話	家族(母)	障害者	障害福祉サービス(生活介護)	当該事業所・職員は障害者への理解が乏しく、職員教育が必要である。今回、子どもの担当者が急に交代したことにより不安定になっている。事業所側から納得できる十分な説明が必要である。本事業所は利益優先であり正規職員が辞めパート職員でまわしている現状で、福祉事業所としては不適切である。事業所窓口では埒があかない、行政は当事業所の存在を知らない等、呆れてものが言えない。	説明・情報提供(説明不十分)	その他(不調)
10	来所	本人	障害者	障害福祉サービス(就労継続支援B型)	職員の高圧的態度と暴言に我慢が出来なかったのので、苦情解決責任者に相談したら、その責任者も横柄な態度に感じられ、苦情についてうやむやにされてしまうのではないかと危惧した。解決に向けて運適に介入してほしい。	職員の接遇(関わり方、対応)	その他(不調)
11	電話	本人	障害者	障害福祉サービス(居宅介護)	訪問介護のサービスを利用しているが、急に支援が中止された。また、サービス利用表などの記録等について、印鑑を勝手に使用されるなど不信感を抱いている。この事業所を今後はお願いするつもりはないが、このような事業所に対して厳しく対応してほしい。	サービスの質と量(退去・サービス提供中止)	その他(不調)
12	電話	代理人	児童	児童養護施設	施設への不満に対して、何度か話し合いをしたが一方向に改善されない。	サービスの質と量(関わり方、対応)	紹介伝達(行政)
13	書面(FAX)	本人	高齢者	小規模多機能型居宅介護	事業所の不正受給等について訴えているのみ、行政は何ら事業所に対して調査や指導等を行っているような気配がない。行政として職務怠慢である。	その他(当該行政への不満)	紹介・伝達(行政)
14	電話	本人	その他	福祉事務所	4人の子どもがいる母子家庭であり生活保護を受給中である。子ども4人は、それぞれ障害を抱えていることから、福祉事務所、保健所、児童相談所の困っている状況を相談しているが解決策を示してくれない。福祉事務所を指導してほしい。現在の社会制度は、困っている者を救済するような内容になっていないので、根本的に改善してほしい。	その他(当該行政への不満)	紹介・伝達(行政)

令和元年度苦情受付概要

受付NO	相談方法	利用者との関係	種別	施設種別	苦情概要	申出内容	結果
15	電話	家族 (義理の息子/匿名)	高齢者	デイサービス	義母のデイサービスを利用中に会いに行ったが、「来ていないと言われたので、今度いつ来るか教えてほしいと聞いてところ「契約者以外には教えられない」と言われた。今まで、妻が何回も会いに来ていたのに、今回、「個人情報」を盾に、急に対応が変わったのが納得いかないし、施設の対応はおかしい。	権利侵害 (その他)	相談助言
16	電話	本人	高齢者	通所リハビリテーション	通所リハでボールを使ったレクリエーションにおいて、職員が投げたボールが目にあたり眼科受診した。このことについて、管理者には報告が上がってなく、「知らない」と言われ、取り敢えず診断書と治療代の請求書を現場責任者に提出したら不誠実な対応を取られ、後日、ケアマネ事業所から今回限り治療代の負担をするが、末日をもって利用契約を解除する旨の連絡があった。けがの対応、一方的な解約、責任者からの謝罪ない等、納得がいけない。	サービスの質・量 (契約拒否)	相談助言
17	電話	家族 (母/匿名)	障害児	放課後デイ	事業所併設の駐車場(4台程度)に、いつも職員の車が2台駐車しているため、ほとんど利用できないので、遠く離れた妙利場の駐車場を利用するしかない。雨の日などは非常に大変である。また、責任者がいつも不在で、支援計画等について話し合いが出来ない状態であり、不適切で不満もあるが事業所側には現時点では言えないでいる。	その他 (その他)	紹介・伝達 (行政)
18	電話	家族 (息子/匿名)	高齢者	特別養護老人ホーム	父親が特養を利用しているが、暴言がひどいため退去を求められている。父に暴言が酷いのは確かであり、精神科受診で入院を勧められているが、長期入院だと特養をいったん対処する必要が生じるため再度利用が困難となる。特養からは父の対応で職員が疲弊しており、これ以上の支援は無理でありと告げられている。このような特養の言い分は仕方ないのか、行政に相談しても双方の話し合いで解決するように言われているが、施設側に立った意見のように思える。	サービスの質と量 (退去、サービス提供中止)	相談助言
19	書面 (手紙)	家族 (保護者/匿名)	児童	保育園	以前の保育園は安心して子どもを預けることが出来ていたが、今の園長に代わって是不信感しかない。苦情相談を意見箱の入れでも返事がない。行政に指導改善を求めて手紙を出したが、理事長が議員なので行政の対応もうやむやの思える。又、保育士が虐待しているうわさもながれているが、理事長・園長がもみ消しているようにも思える。	その他 (施設運営)	紹介伝達 (行政)
20	電話	家族 (母)	障害者	障害者就業・生活支援センター	娘は知的障害であ聴覚障害もあるが、利用している事業所は障害者に対する合理的配慮に欠けている。	サービスの質と量 (関わり方、対応)	その他 (不調)
21	電話	家族 (娘)	高齢者	有料老人ホーム	入所中の母の施設から退去を求められた。施設に対しては、多くの不満や不信感を持っている。例えば、毎日必要ではないデイケア、面会時間の30分制限、夜間の排出制限をするため安定剤の服薬を求め、家族に相談することなく精神科の受診(薬の処方のため)、昨年の冬は、インフルエンザ対策で半年間の面会制限で久しぶりに面会した時、明らかに母の様子が衰弱していたし、部屋の中は不衛生極まりない状態であった。施設を変わりたいと思っているが、なかなか新しい施設が見つからない。	サービスの質と量 (退去、サービス提供中止)	相談助言
22	電話	本人	障害者	障害福祉サービス (就労継続支援A型)	事業所で2日間の実習をした。当初は採用したとの話を貰っていたが、実習修了後、利用開始の話は無かったことにさせてほしいと言われた。納得できないので、利用できるように事業所と調整してほしい。	サービスの質と量 (退去、サービス提供中止)	相談助言
23	電話	その他	障害者	障害福祉サービス (就労継続支援A型)	複数の利用者から「ひどい事業所である」と相談を受けている。具体には、職員からの暴言・虐待、時間外の拘束、残業代の不払い、職員のおやつへの買い出し・その代金の不払い等、事業所責任者や当該行政担当者の訴えているのに改善されないで、運適に介入していただきたい。	被害・損害 (虐待)	紹介伝達 (行政)
24	電話	本人	障害者	障害福祉サービス (同行援護)	視覚障害があり、ホームヘルプサービス(同行援護)を利用しているが、急にヘルパーが行かれないと連絡してくることが多々あり、日常生活に支障が出る状態である。	サービスの質と量 (サービス不十分)	相談助言

令和元年度苦情受付概要

受付NO	相談方法	利用者との関係	種別	施設種別	苦情概要	申出内容	結果
25	電話	家族(母)	障害児	放課後デイ	娘が放課後デイの利用中に、同じ年の男の子から、いきなりお腹にパンチを浴びせられた。このことについて、相手側の保護者と直接話し合いを希望したが、事業所から「個人情報をお教えられない」「事業所に対応を任せてほしい」と冷たい対応をされるのが納得できない。	職員の接遇(相談不十分)	相談助言
26	電話	本人	障害者	相談支援事業所	最近、ヘルパー事業所が変わったが支援方法等が引継ぎされていない。支援について、ケア会議を開催し、今後の支援について関係機関で連携していただきたいが、ケア会議が中々開催されない。 また、相談支援員から誹謗中傷を受けている。自分への対応が不適切であると感じるので改善してほしい。	職員の接遇(関わり方、対応)	その他(不調)
27	電話	本人	障害者	障害福祉サービス(自立訓練)	事業所運営の代表者から、説明や話し合いもなく現在利用しているサービスを中止するとわれ、同時に本人希望も聴かずに別事業所を利用するように言われた。代表者は医者でその地位をもって上から目線で対応されることや事業所運営に携わる息子の態度や話し方には不満がある。第三者の立場から運適から不満を持っていることを代表者に伝えてほしい。	職員の接遇(関わり方、対応)	相談助言
28	電話	本人	障害者	障害福祉サービス(居宅介護)	訪問介護を利用しているが、担当ヘルパーに支援内容や方法を事細かくマニュアルに示してお願いしているが、幾度となく作業を逸脱したため、物品の破損が生じたので、弁償してほしい。また、買い物支援についても必要以上に多くの買い物をお金を使いすぎることがある。このような苦情を話すと、事業所からこれ以上、あなたの支援は難しいので契約解除すると言われた。これ以上は我慢の限界であり、破損商品の弁償と急な解約に対する不満を事業所に伝えてほしい。	被害・損害(物損)	その他(不調)
29	電話	本人(匿名)	障害者	障害福祉サービス(生活介護)	作業所の職員からセクハラ行為を頻繁に強要される。二人きりになった時に、身体を密着させてきて、卑猥なことを言われたり、具体的な行為も要求され、恐怖心から抵抗できなかった。他の職員や相談員に相談したこともあったが、隠蔽されどうにもならなかった。困っているのでどうかしてほしい。	被害・損害(その他)	相談助言
30	来所	家族(祖母・母)	児童	保育園	口腔口蓋裂の子どもを預けているが、食事やおやつの際の子どもへの対応に疑問を感じるどころがあるし、暴力を振るわれているのではないかと疑いも持っている。園や教育委員会へも相談したが改善に繋がらないどころか、益々園の態度が酷くなっている。どのような解決方法があるか相談に乗ってほしい。	職員の接遇(関わり方、対応)	あっせん
31	電話	家族(母)	児童	児童福祉施設(学童保育)	学童保育を利用するにあたり、学童クラブ側とトラブルになっている。	説明・情報提供(契約拒否)	あっせん(不調)
32	書面(FAX)	本人	その他	社会福祉協議会	日常生活自立支援事業を利用しているが、訪問約束の時間が毎回守られないし、解約をしたいが解約をさせてくれない。	サービスの質と量(サービス不十分)	紹介伝達
33	電話	家族(母)	児童	保育園	長年当園を利用しているが、子どもへの暴力行為や不適切な保育内容、園長の高圧的な態度をずっと許容せざるを得なかった。当該行政にも相談しているが解決しないし、適切な指導も行われなさと感じている。最近も不適切な対応があり、園の全体的な体質や対応について訴えたい。 今までは、子どもを人質にとられているように感じていたが、この3月で園を卒業するのでしっかりと訴えたい。	サービスの質と量(関わり方、対応)	紹介伝達(行政)