

平成30年度

岡山県運営適正化委員会

事業報告書

平成31年 3月

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	
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～

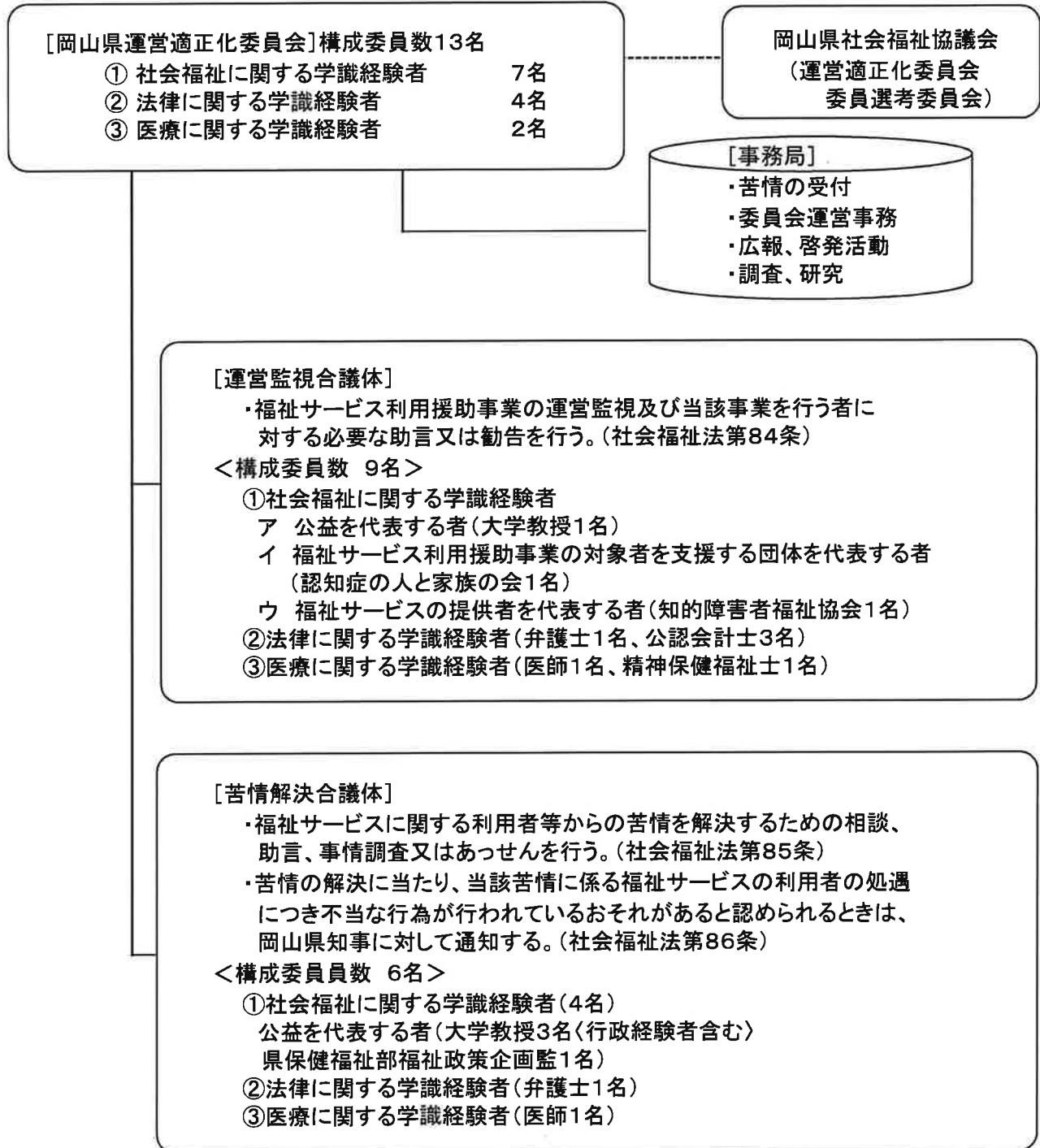
## 1. 運営適正化委員会の設置目的

(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
<b>社会福祉に関し学識経験を有する者である委員</b>				
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	新見公立短期大学 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)	
	柴田 義朗	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	○	
<b>法律に関し学識経験を有する者である委員</b>				
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		○	
<b>医療に関し学識経験を有する者である委員</b>				
医師	関 英一	岡山県精神科医療 センター医監	○	○
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	平成30年7月23日(月) 14:15~15:15 ・出席者17名 (内、委員11名)	1. 岡山県運営適正化委員会正副委員長の選出について 2. 岡山県運営適正化委員会の構成(合議体の配属)について 3. 運営監視合議体の正副委員長の選出について 4. 苦情解決合議体の正副委員長の選出について 5. 平成29年度岡山県運営適正化委員会事業報告について 6. 平成30年度岡山県運営適正化委員会事業計画について 7. 日常生活自立支援事業の進捗状況について ・岡山県社協、岡山市社協 8. 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	平成30年7月23日(月) 13:00~14:00 ・出席者12名 (内、委員8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 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	平成30年10月15日(月) 13:00~14:45 ・出席者15名 (内、委員7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進捗状況について ・岡山県社協、岡山市社協 4. 日援事業あり方検討会の報告について 5. その他
第3回 介護実習室	平成31年1月21日(月) 13:00~14:30 ・出席者16名 (内、委員8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 ・課題、次年度以降の調査票・委員評価について 2. 日常生活自立支援事業 契約締結審査会報告並びに進捗状況 進捗状況について ・岡山県社協、岡山市社協 3. 平成31年度事業計画(案)について ・運営監視合議体の開催日程等について ・実施状況調査予定について 4. 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)
- ・日常的な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	平成30年 7月27日(金)	井原市社協	中西委員、西尾委員、濱田、保坂、小武守
		笠岡市社協	
	8月 8日(水)	鏡野町社協	岡委員、妻井委員、保坂、小武守
		久米南町社協	
8月27日(月)	総社市社協	中西委員、宮本委員、保坂、小武守	
9月14日(金)	備前市社協	小川委員長、岸本委員、濱田、保坂、小武守	
	瀬戸内市社協		
後期	平成30年10月31日(水)	玉野市社協	小川委員長、妻井委員、濱田、保坂、小武守
		早島町社協	
	11月 2日(金)	赤磐市社協	岡委員、岸本委員、濱田、保坂、小武守
		和気町社協	
	11月 9日(金)	矢掛町社協	中西委員、西尾委員、濱田、保坂、小武守
11月30日(金)	岡山市社協	中西委員、岡委員、竹中委員、関委員、保坂、小武守	
12月12日(水)	倉敷市社協	小川委員長、中西委員、妻井委員、宮本委員、山下、保坂、小武守	

【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
平成30年 8月 3日(金)	真庭市社協	保坂、小武守
9月 6日(木)	美作市社協	濱田、保坂、小武守
	奈義町社協	
9月19日(水)	津山市社協	山下、保坂、小武守
9月27日(木)	里庄町社協	濱田、保坂、小武守
	浅口市社協	
10月 4日(木)	勝央町社協	濱田、保坂、小武守
	美咲町社協	
10月26日(金)	高梁市社協	濱田、保坂、小武守
	吉備中央町社協	
11月 7日(水)	新見市社協	濱田、保坂、小武守

#### (4) [苦情解決合議体]開催状況

・開催回数 合計4回

・会場 ; きらめきプラザ内

	開催期日	議 題
第2回 介護実習室	平成30年7月23日(月) 15:30～16:30 ・出席者6名 (内、委員4名)	1. 新規苦情案件(6件) 2. 苦情解決事業の巡回訪問について 3. 相談受付状況の報告(H30. 3～4) 4. 平成29年度福祉サービス苦情解決研修会報告 5. 平成30年度研修会について 6. その他
第4回 介護実習室	平成30年11月19日(月) 13:30～15:00 ・出席者8名 (内、委員5名)	1. 新規苦情案件(10件) 2. 相談受付状況の報告(H30. 5～11) 3. その他
第5回 介護実習室	平成31年1月21日(月) 14:30～16:00 ・出席者7名 (内、委員5名)	1. 継続案件報告(1件) 2. 新規苦情案件(3件) 3. 平成31年度事業計画(案)について 4. 相談受付状況の報告(H30. 12～H31. 1) 5. その他
第6回 介護実習室	平成31年3月11日(月) 13:30～15:00 ・出席者6名 (内、委員3名)	1. 継続案件報告(3件) 2. 新規苦情案件(5件) 3. 平成31年度事業計画(会議開催日程)について 4. 相談受付状況の報告(H31. 1～3) 5. その他

※. 第1回・第3回 苦情解決合議体については、新規案件が無かったため開催中止とした。

#### (5) 研修会の開催状況

- ① 研修会名称 「平成30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 平成30年5月23日(水)
- 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 103名
- ⑥ 内 容
  1. クレーム(苦情)対応の基本的なフロー
    - ・そもそも苦情とは?
    - ・苦情対応の基本的な流れ ～「怒った方」とのコミュニケーション～
  2. 事例研究 ～どのように共感し、伝えるか～
  3. その他

講師

SOMPOリスクマネジメント株式会社

医療リスクマネジメント事業部

上席コンサルタント 宮本 薫

## (6) 調査研究活動の実施状況

### ① 事務局職員研修

#### ア. 平成30年度運営適正化委員会事業研究協議会（1名参加）

- ・期日 ; 平成30年7月18日(水)
- ・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 全社協 政策企画部長 池上 実
  - ・説明 全社協 地域福祉部副部長 水谷 詩帆
  - ・グループ協議
  - ・報告・全体協議
  - ・講義 立教大学コミュニティ福祉学部教授 平野 方紹

#### イ. 平成30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 ; 平成30年12月6日(木)
- ・会場 ; 徳島県立総合福祉センター
- ・内容 ;
  - ・基調報告 全社協 政策企画部長 池上 実
  - ・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 平成31年度の開催について(島根県)

## (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29年度福祉サービスに関する苦情受付状況、運営適正化委員会委員改選報告

### ② 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)

### ③ 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)

### ④ 福祉施設、事業所からの要請に応じて各種資料提供

### ⑤ 福祉サービス苦情解決の手引き(別冊)を新たに作成、配布

### 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

- ・7事業所



(9) 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 鴻仁福祉会	
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	

(10) [運営適正化委員会委員選考委員会]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	平成30年7月5日(木) 10:30～11:30 ・出席者8名 (内、委員6名)	1. 委嘱状交付 2. 委員長、副委員長の選任について 3. 岡山県運営適正化委員会の概要について ・平成29年度 岡山県運営適正化委員会事業報告 ・平成29年度 日常生活自立支援事業進捗状況報告 4. 岡山県運営適正化委員会委員の選考について 5. その他

#### 4. 苦情相談・苦情解決件数の概要

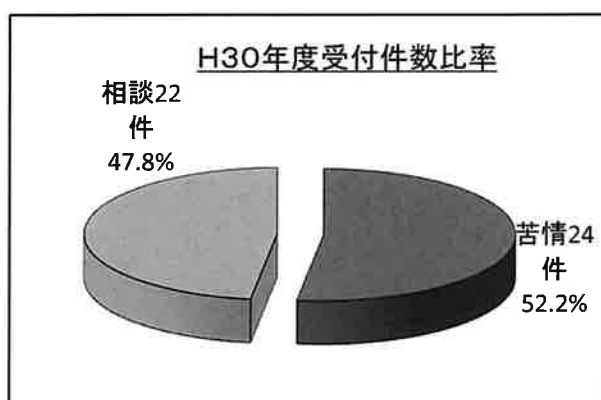
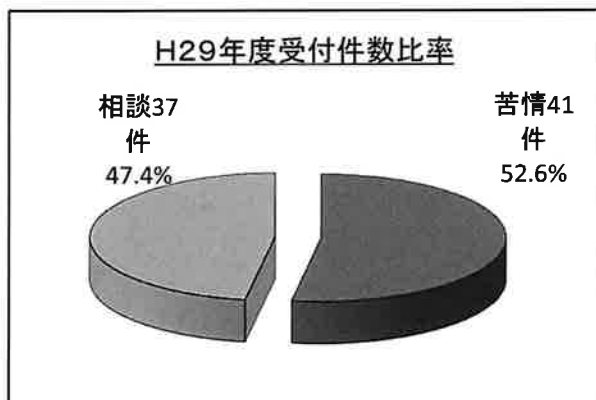
(平成30年4月1日～平成31年3月31日)

##### (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

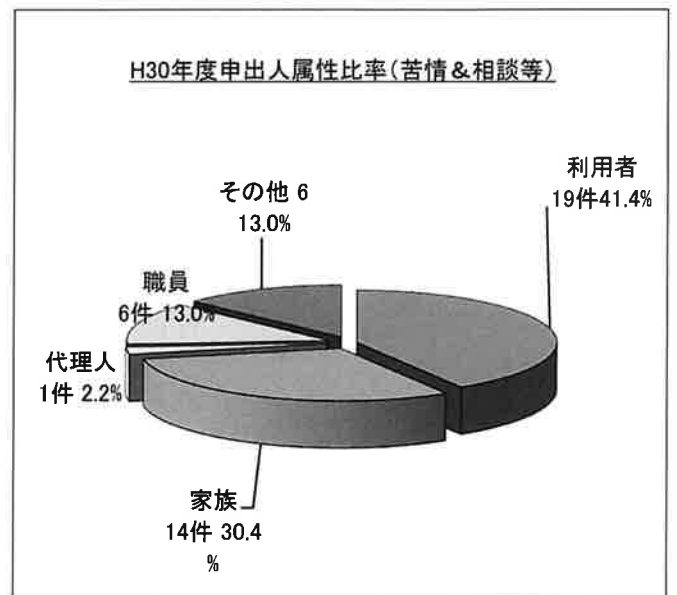
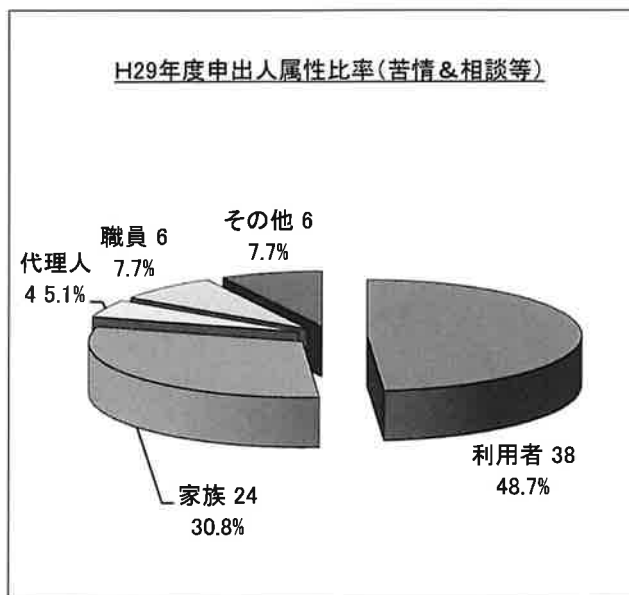
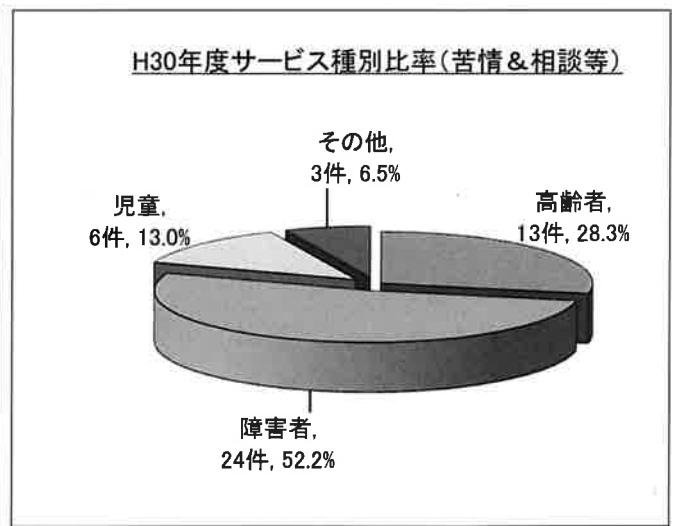
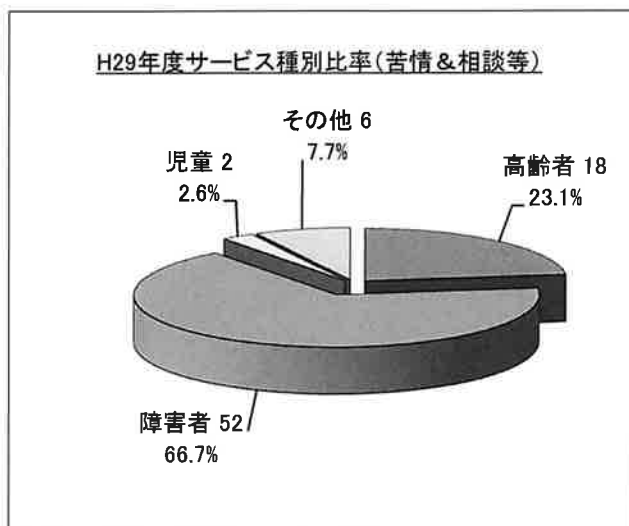
※下表中「相談等」には、問い合わせや相談等で、苦情に至らなかった件数。

		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	0	4	0	0	0	4
	5月	0	0	2	1	0	0	2	1
	6月	0	1	3	1	0	0	3	2
	7月	0	0	1	2	0	0	1	2
	8月	0	0	3	2	0	0	3	2
	9月	0	0	3	3	0	0	3	3
	上半期計	0	1	12	13	0	0	12	14
	前年度実績	3	5	17	19	0	0	20	24
下半期	10月	0	1	2	1	0	0	2	2
	11月	0	0	3	2	0	0	3	2
	12月	2	0	0	1	0	0	2	1
	1月	0	0	1	0	0	0	1	0
	2月	0	0	4	1	0	0	4	1
	3月	0	0	0	2	0	0	0	2
	下半期計	2	1	10	7	0	0	12	8
	前年度実績	3	1	18	12	0	0	21	13
本年度合計		2	2	22	20	0	0	24	22
前年度実績		6	6	35	31	0	0	41	37
前年度比較		-4	-4	-13	-11	0	0	-17	-15



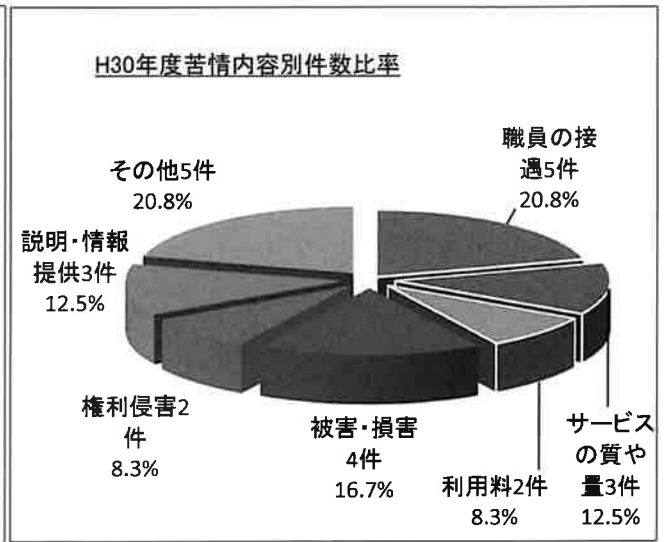
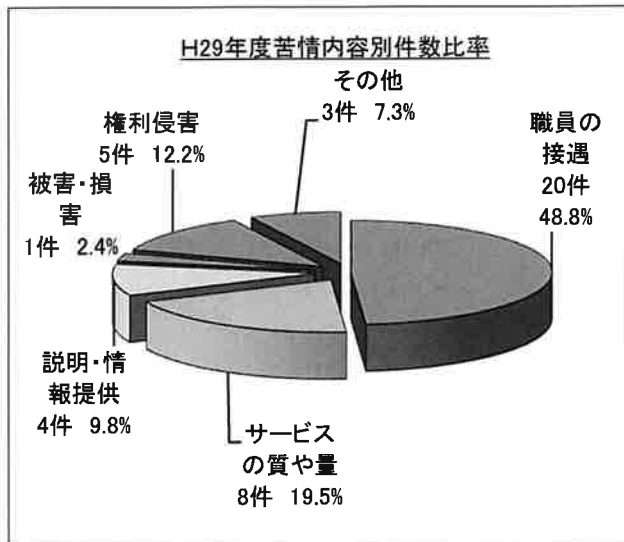
② サービス種別、申出人の属性

	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	1	5	1	0	0	0	2	1	1	8	5
障害者	8	7	2	1	1	0	0	2	0	3	11	13
児童	0	0	3	1	0	0	0	2	0	0	3	3
その他	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	1
本年度合計	11	8	11	3	1	0	0	6	1	5	24	22
前年度実績	23	15	18	6	0	4	0	6	0	6	41	37
前年度比較	-12	-7	-7	-3	1	-4	0	0	1	-1	-17	-15



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	5	3	2	3	4	2	5
前年度実績	20	8	0	4	1	5	3
前年度比較	-15	-5	2	-1	3	-3	2

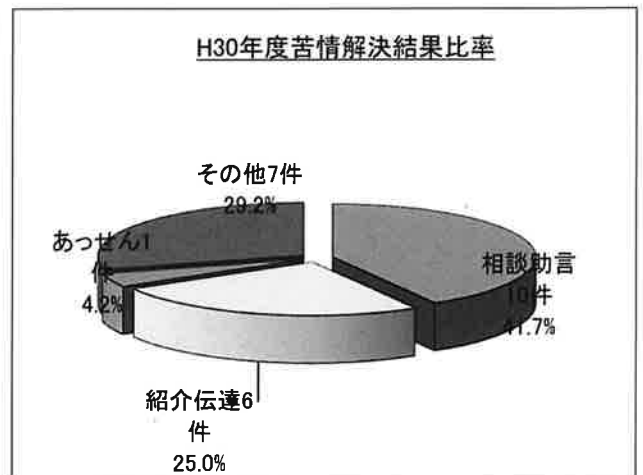
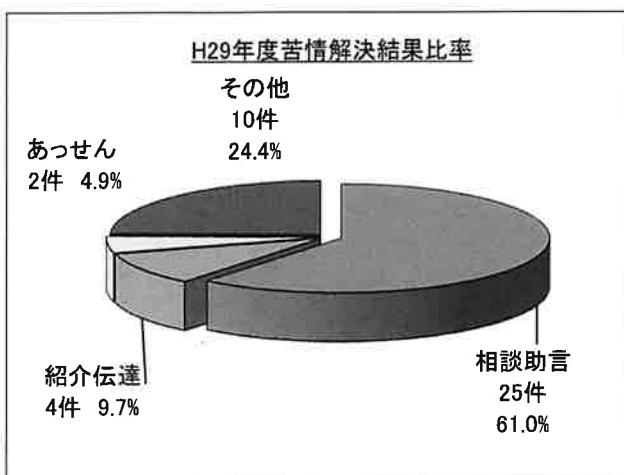


④ 苦情解決の結果内訳

	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	10	6	1	0	7	0	0
前年度実績	25	4	2	0	10	0	0
前年度比較	-15	2	-1	0	-3	0	0

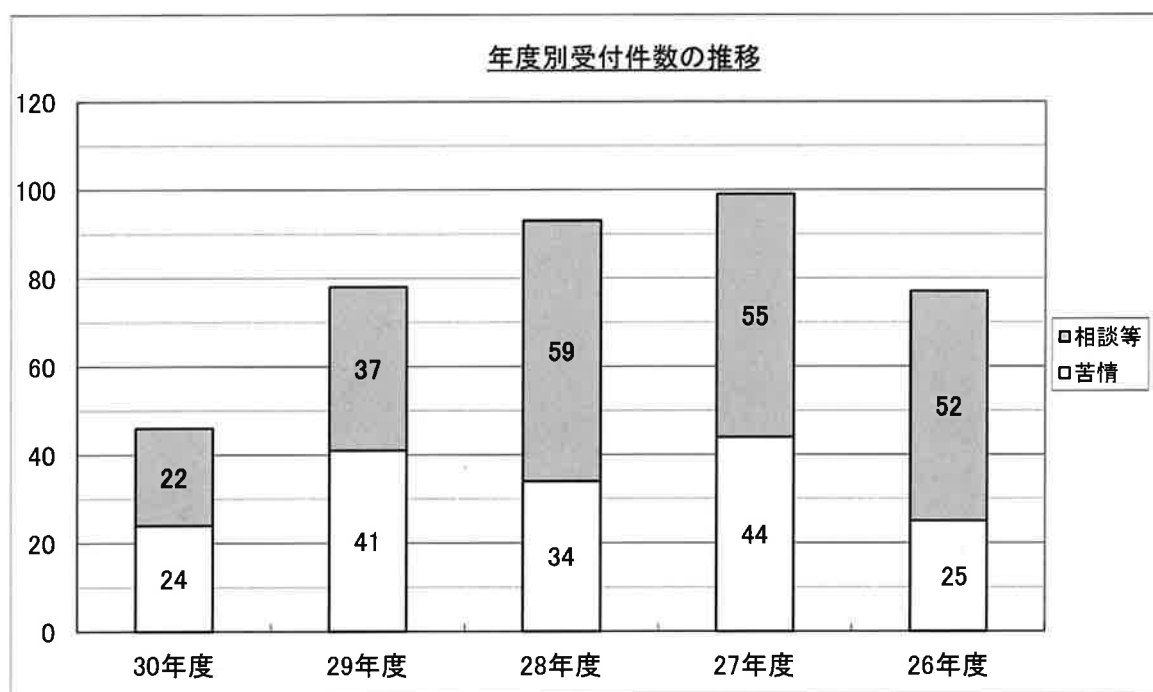
<苦情解決の結果>について

- ・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26年～平成30年度 5ヶ年)

	平成30年度			平成29年度			平成28年度			平成27年度			平成26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	0	4	4	3	6	9	1	7	8	4	2	6	1	1	2
5月	2	1	3	4	8	12	7	4	11	5	3	8	1	3	4
6月	3	2	5	2	4	6	9	6	15	1	8	9	2	5	7
7月	1	2	3	3	3	6	3	6	9	7	4	11	3	5	8
8月	3	2	5	2	2	4	1	4	5	4	5	9	2	3	5
9月	3	3	6	6	1	7	2	4	6	1	4	5	3	3	6
上半期計	12	14	26	20	24	44	23	31	54	22	26	48	12	20	32
前年比較	-8	-10	-18	-3	-7	-10	1	5	6	10	6	16	2	-4	-2
10月	2	2	4	3	6	9	1	10	11	4	4	8	3	3	6
11月	3	2	5	2	1	3	3	4	7	3	4	7	0	3	3
12月	2	1	3	4	2	6	1	2	3	3	4	7	3	10	13
1月	1	0	1	5	3	8	2	2	4	2	4	6	2	5	7
2月	4	1	5	4	1	5	3	5	8	6	5	11	5	6	11
3月	0	2	2	3	0	3	1	5	6	4	8	12	0	5	5
下半期計	12	8	20	21	13	34	11	28	39	22	29	51	13	32	45
前年比較	-9	-5	-14	10	-15	-5	-11	-1	-12	9	-3	6	-2	11	9
年度計	24	22	46	41	37	78	34	59	93	44	55	99	25	52	77
前年比較	-17	-15	-32	7	-22	-15	-10	4	-6	19	3	22	0	7	7
構成比	52.2%	47.8%	100%	52.6%	47.4%	100%	36.6%	63.4%	100%	44.4%	55.6%	100%	32.5%	67.5%	100%



平成30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	本人	障害者	就労移行支援	就労移行支援の利用をしているが、就職がなかなか決まらなかったで、自分でハローワークなどで求人票を探し相談しても、面接調整してもらえない。就労支援事業所でありながら、就職に向けたサポートが感じられない。就労支援事業所として不適切ではないか。	職員の接遇 (関わり方、対応)	相談助言
2	電話	家族/娘 (匿名)	高齢者	特別養護老人ホーム	施設側に預かり金を拠出しているが、その預り金の管理料として1日50円徴収されている。1カ月、1年分となればそれなりの額になり納得がいけない。施設側の言うことが聞けないのなら出て行ってもらってよい、というような空気を感ずる。	利用料 (その他の費用)	相談助言
3	電話	家族/母親	障害者	障害者支援施設	①施設長、職員の言葉遣いや態度が不愉快。②生活保護を受けているのを馬鹿にしたような言葉遣いや扱いをされる。③キャッシュカードを預けているが、不信感を持ったので返却を求めても応じてくれない。	職員の接遇 (関わり方、対応) (言葉遣い)	相談助言
4	電話	本人	障害者	障害者支援施設	昔の古傷が時々痛み体調が悪くなるが、その時は担当職員に身体ケアについて注意をお願いするが、そんなことはお構いなしにケアされ、痛みを感じるなど納得できない介護をされる。また、別の職員からは言葉による嫌味や暴言があり傷つくことが多い。以前、管理者に話をしたが改善されない。	職員の接遇 (関わり方、対応) (言葉遣い)	相談助言
5	電話	本人	障害者	就労継続支援 B型事業所	風船レク中にボールが顔にあたり、そのはずみで転倒し脳震とうをおこした。その時の職員の対応が不十分で、半笑い状態で真剣に心配されなかった。また、怪我をしたことへの謝罪がない。弁護士に訴えたと書いても、そうすればいいというのみ。当該職員からの謝罪が欲しい。謝罪してくれれば今後は何も言わない。	被害・損害 (介護・支援事故)	その他
6	書面 (はがき)	家族/母親 (匿名)	児童	保育所	(文面/原文)特定部分は不明記 〇〇保育園の〇〇先生は、すごく怖くて、つらくなしかつたです。無視や無言も苦しかったです。はやく助けを求めればよかったです。 子どもを預けていたので、とても言えなかつた。 〇〇保育園が、どうか楽しくなっていますように。	職員の接遇 (関わり方、対応)	紹介・伝達 (行政)
7	電話	本人	障害者	就労継続支援 B型事業所	職場全体において、職員同士の私語が多く改善してほしい。昨日、代表者と話し合いを行ったが、いい返事が得られなかつたので運営適正化委員会から代表者に話をしてほしい。	その他	相談助言
8	電話	本人 (匿名)	高齢者	有料老人ホーム	社福が運営する有料老人ホームに入所しているが、タバコを吸う場所が屋内にあり、カーテンで仕切られているだけなので煙が漏れてくる。その喫煙場所はみんなが集まるスペースの一角にあるため逃げ場がない。咳が止まらなくなる、気分が悪くなるなどの健康被害も出ている。施設長に何度も訴えたが改善されない。自分だけでなく、他の利用者も苦情を伝えているが改善されない。健康増進法が制定されている現在、このような状況は著しく不適切ではないか。	権利侵害 (その他)	相談助言
9	電話	家族/母親	障害者	就労継続支援 A型事業所	A型事業所を利用している子ども(利用者)は、有給休暇を取得したつもりであったが、事業所側では欠勤扱いとされ賃金が支払われていない。相談支援事業所を交えて話し合いをしているが、事業所側からは少し待つて欲しいと言われている。事業所からの回答を待っているが、もし有休を認めてくれなければ、運適に間に入ってほしい。	その他	相談助言
10	書面 (メール)	その他 (知人)	高齢者	小規模多機能型	(詳細不明) 施設利用中の怪我に対する職員の嘘の供述、職員不足により支援不足、一方的な契約解除などの記述。	その他	その他
11	電話	本人	高齢者	デイサービス	デイサービス利用時に、指導員の指導で行っていたストレッチが原因で右足韌帯を痛めた。病院から手術が必要と診断されたので費用等補償をしてほしいが、事業所側はデイサービス利用が原因でないと主張され補償に応じない。また、そのことが原因で契約も解除されたのが納得いかない。	被害・損害 (介護・支援事故)	当事者間での話し合い

平成30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
12	書面 (メール)	本人	その他	福祉団体	運営適正化委員会相談窓口の対応時間について、平日夜間や土曜・日曜も対応する体制を整えてほしい。	その他 (その他)	その他
13	電話	家族/娘	高齢者	老人短期入所施設	要介護3の母親がショートステイを利用していたが、利用料が高額であることに(正規の3倍くらい)気づいた。事業所の管理者に説明を求めたがよくわからないようで納得のいく説明がされなかった。利用日以外の日も請求されており、改めて連絡すると言われたが、何の連絡もなく請求どおり引き落としされた。	利用料 (利用料関係)	紹介・伝達 (行政)
14	電話	本人	障害者	就労継続支援 A型事業所	当該事業所の利用を辞めているにもかかわらず、当時のサービス提供責任者があちらこちらに私の悪口を言っ て回っている。 事実無根のことばかりであり、人権侵害で訴えたい。この事業所の管理者やサービス提供責任者は高齢で名前だけ、生活支援員や職業指導員は本業(母体は岡山市)が忙しく、本来の福祉事業の目的とは程遠い内容である。	権利侵害 (プライバシー侵害)	相談助言
15	電話	代理人 (後見人)	障害者	障害者施設	利用者家族の後見人の立場であるが、施設の運営や利用者への対応が不適切である。一例では、本人や家族の同意が必要な書類に施設職員が勝手に代筆署名・押印がされている。重要事項が変わっているのにその連絡や説明がない。本人宛に届いた郵便物の連絡がない。各種手続きが必要な書類を何の連絡もなく施設側で勝手に変更手続きを行っているなど、極めて不適切な対応がなされている。	説明・情報提供 (説明不十分)	紹介・伝達 (行政)
16	電話	父親 (匿名)	児童	保育園	3歳になる子どもが食物アレルギーがあり、事前に除去食として申請し対応をお願いしていたにもかかわらず、給食時に提供されたため食べてしまった。子どもは顔面蒼白で唇は紫色、身体には赤い発疹が出て、救急車で運ばれた。一歩間違えば、生死に関わる状況であったのに、対応した職員の軽い発言に、親として憤慨した。	被害・損害 (介護・支援事故)	その他
17	電話	家族/息子	その他	社会福祉協議会	日常生活自立支援事業(主に金銭管理)を利用しているが、利用契約の解約を申し出ているが、「やめることは出来ない」と言われて話にならない。契約解除はいつでも可能制度であるのに、解約に応じないのは問題である。	その他	紹介・伝達 (関係機関)
18	来所	本人	障害者	相談支援事業所	日型事業所を利用しているが、事業所に対して様々な不満がある。そのうえに、近日中に作業所が移転するため、交通の便が悪くなることもあり、他の事業所に変更したいが、契約している相談支援事業所は、何度相談しても「今の事業所は良いところだから続けましょう」と言うのみで、私の意思を聞き入れてくれなく、変更の話の前に進めてくれない。	説明・情報提供 (相談不足)	あっせん
19	来所	家族/息子 (匿名)	高齢者	特別養護老人ホーム	親が半年ほど前から全室個室の特養に入所しており、1週間から10日に1度面会に行っているが、そのとき、親から介護士から「早く死ねばいいい」などの暴言による虐待を受けている。施設名と職員の名前を伝えるので対応を検討いただきたいが、仕返しが恐ろしいので、完全な匿名でお願いしたい。	権利侵害 (虐待)	紹介伝達 (行政)
20	電話	家族 (父親)	児童	保育園	保育園の対応が納得いかない。 ①子どもがいじめを受けるなど、トラブルを抱えているのに適切な対応をしてくれない。②送迎に関して、保育園の送迎ルートを逆走した時、道路交通法に違反していないのに他の保護者や子どもの前で叱責される。保育園側のルートではカーブミラーが見づらいなどの危険性を指摘しても適切な対応がなされない。③保育園での様子が全く分からない。以前は連絡帳があったが紛失しており、紛失当初は子どもの様子が書かれた用紙をもらっていたが、最近はそれもなくなり、懇談でも様子を教えてもらえない。一連の苦情についても、園長や担任が挨拶にも出でず、話を聞いてもらえない。保育園側は責務を果たさず、自分をクレーマー扱いするのが納得いかない。	説明・情報提供 (説明不十分)	当事者間での 話し合い

平成30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
21	電話	家族 (母親)	障害者	就労継続支援 A型事業所	息子が仕事をしているが、職員から偉そうに大声で怒鳴って指示される。利用開始して1ヵ月半だが、1つの仕事を覚えたと、次がどんどん増え、もたもたしていたら「~しろよ」「ちがうだろ」と大声で怒鳴られる。他の利用者も怒鳴られているが、ターゲットは弱々しい者や新人ばかりで、要領のよい者は言われない。言葉の暴力とを感じる。指導員がどこまで障害の理解をしているのか疑問である。作業場所は倉庫のようなところで、空調は一切入っておらず、今の時期は非常に寒いのに環境整備がされていない。	職員の接遇 (関わり方・言葉遣い)	相談助言
22	電話	家族/娘 (匿名)	高齢者	特別養護老人ホーム	父親が特養に入所している。複数の施設を持っているところであり、そのうちの1施設でインフルエンザが発症した。父親の居る特養は発症していないが、関連全施設が家族の面会禁止の措置が取られ、一カ月以上経過してもなお面会できないのは家族として心配である。施設に尋ねても『先生が判断されるので、いつ解除になるかわからない』との返事ばかりで要領を得ない。	説明・情報提供 (その他)	その他
23	電話	本人	障害者	障害福祉サービス (居宅介護)	週2日契約で食事介助の支援を受けているが、契約日以外に依頼したら断られたため、事業所側と喧嘩になり暴言を吐いたら契約解除となり納得いかない。又、別事業所の訪問介護サービスを利用しているが、視覚障害者でありことに付け込んで、ヘルパーが貯金箱から金を搾取している。証拠がないが明らかに抜き取られている。	サービスの質や量 (契約拒否)	相談助言
24	電話	本人	障害者	障害福祉サービス (居宅介護)	事業所から様々な不適切な扱いを受けている。契約の際に書類をいただくが何の説明もなく、確認する暇もないまま署名を求められた。支援の初日は調理をお願いし終了時に報告書にサインを求められたので確認したら、「トイレ掃除、風呂掃除、調理、移動支援30分」と内容が既に書かれていたため問いただすと間違えましたと言って書類をしまった。支援時間も1時間であったが2時間分を予定していたらしく、2時間欲しいのならそのように記録すればと話したら、「あ、いいんですか」と言って印鑑を使用し訂正した。明らかに不正請求を当初からするつもりであった。調理に使用した鍋が黒焦げになって危うく火災になるところであった。など、様々な対応について苦情を訴えたところ、逆に、事業所の代表者からクレームを受けることとなり、精神的にまいって病院に罹るようになった。	サービスの質や量 (虚偽記載)	紹介伝達 (行政)