

令和3年度
事業報告書

北海道福祉サービス運営適正化委員会

事業報告にあたって

北海道福祉サービス運営適正化委員会の『令和3年度事業報告書』をお届けします。ご高覧いただき、皆様の忌憚のないご意見・ご感想をお聞かせいただければと思います。

運営適正化委員会は、社会福祉法第83条に規定されて設置されている委員会であり、福祉サービス利用者（特に判断能力が不十分な利用者）の福祉サービスの利用援助事業（日常生活自立支援事業）への助言を通して人権を擁護するとともに、利用者やその家族等の関係者からの福祉サービスに対する苦情に対して、適正な解決を行うことを支援すること、あるいは、直接、苦情解決に取り組むことで利用者の権利を擁護することを目的とするものです。北海道福祉サービス運営適正化委員会は、平成12年度に北海道社会福祉協議会に設置されて以来、独立した機関として活動しており、組織は「全体会」の他に「運営監視委員会」と「苦情解決委員会」の二つの合議体から構成されています。

苦情解決委員会へは、福祉サービスの種類や提供主体の多様化の流れの中で、様々な苦情が寄せられています。これらの苦情は、不適切なサービスを訴えるだけでなく、経営者や施設長などの福祉サービスに対する考え方や経営・管理の方針にも向けられています。介護や養護等で疲弊し、福祉サービスに頼らざるを得ない利用者とその家族の切なる願いは、人権擁護に基づいた適切なサービスを提供する事業者・事業所と出会うことです。その意味で施設長や管理者を含む管理職、経営者の責任は重いといえるでしょう。

本報告書のとおり、令和3年度の苦情相談件数は144件、延べ件数は545件、年度をまたいでの継続件数は5件、同延べ件数は79件となっています。このことは苦情1件当たりにより多くの時間を要したことを意味し、苦情内容が、いっそう複雑化・難問化していることが背景にあると考えられます。

また、令和3年度に新規で受けた苦情相談と一般相談を合わせた延べ件数は683件となっています。これは、依然として多くの方が苦情相談等を必要としていると同時に、本委員会が苦情解決機関として多くの人々に認知され、また、信頼を得ていることをも意味するものです。このような信頼に応えるべく、本委員会は、限られた予算と人員の中で最大の効果を生み出すために、事務局と委員が打ち合わせや会議を重ねながら活動しております。

令和3年度の特徴としては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、従来の現地調査の実施や研修会の開催が難しい中であっても、①聞き取り調査の項目を絞り調査時間を短縮した上で現地調査を実施したこと、②福祉サービスを提供している事業所において苦情解決を担う方々（苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員など）を対象とした研修会を初めてライブ配信の形で実施したこと等があります。

これを契機に今後もオンラインによる研修会実施や苦情解決対応を積極的に取り入れ、広大な北海道に適した委員会活動を展開したいと考えています。

また、福祉サービス利用者の権利擁護のためには、直面する問題の解決だけでなく、権利擁護理念の周知や問題発生の防止が含まれており、これは本委員会のもう一つの事業となっています。これらの事業や、運営適正化委員会の存在自体が広く社会的に周知され、有効に活用されることが利用者の権利擁護に資することになります。本報告書には、事案対応の事例も多数収録されており、具体的な相談内容や本委員会の活動状況が理解できます。本報告書が福祉サービス利用者の権利擁護の一助になることができれば幸いです。

令和4年7月

北海道福祉サービス運営適正化委員会
委員長 片桐 由喜

目 次

I. 委員会の開催	
1. 北海道福祉サービス運営適正化委員会の開催	1
2. 運営監視委員会（運営監視合議体）の開催	1
3. 福祉サービス苦情解決委員会（苦情解決合議体）の開催	2
II. 令和3年度北海道福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	3
III. 北海道福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会委員名簿	3
IV. 運営監視事業の実施	4
V. 苦情解決事業の実施	
1. 苦情相談・一般相談の受付状況	5～11
2. 苦情事例の概要	12～26
3. 福祉サービス提供事業者における苦情解決システム整備の支援	27
VI. 広報・啓発事業の実施	
1. 事業報告書の作成とその公表	27
2. 各種研修会への講師派遣	27
3. 情報提供	27
4. 苦情解決システム研修会の実施	27
VII. 各種会議等の実施	27

令和3年度 事業報告

I. 委員会の開催

1. 北海道福祉サービス運営適正化委員会の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの2・7）

日 時	内 容
令和3年4月19日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・令和2年度の事業報告（案）について・令和3年度の事業計画について・令和3年度の会議日程（案）について

2. 運営監視委員会（運営監視合議体）の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの2・7）

日 時	内 容
(第1回) 令和3年6月22日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・日常生活自立支援事業（札幌市社協、道社協）の令和2年度事業実施状況、令和3年度事業計画及び進捗状況について・令和3年度現地調査先の選定について・令和3年度調査方法について・令和3年度現地調査項目について・令和3年度各現地調査別担当委員について
(第2回) 令和3年11月2日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・令和3年度現地調査実施報告について・北海道保健福祉部との連絡会の議題について
(第3回) 令和4年2月24日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・日常生活自立支援事業（札幌市社協、道社協）の令和3年度事業実施状況及び令和4年度事業計画（案）について・令和3年度調査結果報告について・令和4年度現地調査先の選定について

3. 福祉サービス苦情解決委員会（苦情解決合議体）の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの2・7）

日 時	内 容
（第1回） 令和3年5月26日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和2年度事業報告書について ・ Zoomによる現地調査等について
（第2回） 令和3年7月26日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和3年度苦情解決システム研修会について
（第3回） 令和3年9月28日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和3年度苦情解決システム研修会について
（第4回） 令和3年11月26日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和3年度苦情解決システム研修会について ・ 令和3年度北海道保健福祉部との連絡会の議題について
（第5回） 令和4年1月27日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和3年度苦情解決システム研修会について ・ 令和3年度北海道保健福祉部との連絡会について ・ 令和3年度巡回訪問について
（第6回） 令和4年3月28日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和3年度苦情解決システム研修会の報告 ・ 令和3年度北海道保健福祉部との連絡会の報告 ・ 苦情解決体制の整備状況にかかるアンケート結果報告書について

II. 令和3年度北海道福祉サービス運営適正化委員会委員名簿（敬称略）

北海道福祉サービス運営適正化委員会の委員の定数は、12名で各委員会（合議体）の委員を兼ね、各委員会を構成する委員の定数は、運営監視委員会5名、福祉サービス苦情解決委員会7名としている。

【北海道福祉サービス運営適正化委員会】任期：令和2年4月1日～令和4年3月31日

・全体委員長 片桐 由喜 ・全体副委員長 末長 宏章

＜運営監視委員会委員＞ ・委員長 末長 宏章 ・副委員長 飯島 英幸

区 分	氏 名	所 属 ・ 役 職 名
社会福祉に関する学識経験者 （公益代表者） （サービス提供者の代表） （利用者の支援者の代表）	飯島 英幸 岸田 喜幸 西村 敏子	北海道社会福祉士会 会員 北海道デイサービスセンター協議会 会長 北海道認知症の人を支える家族の会 事務局長
法律に関する学識経験者	末長 宏章	札幌弁護士会 弁護士
医療に関する学識経験者	高野 和美	北海道精神保健福祉士協会 事務局員

＜苦情解決委員会委員＞ ・委員長 片桐 由喜 ・副委員長 奥寺 光子

区 分	氏 名	所 属 ・ 役 職 名
社会福祉に関する学識経験者 （公益代表者） （公益代表者） （公益代表者） （公益代表者） （公益代表者）	片桐 由喜 奥寺 光子 大友 芳恵 中村 和彦 中田 雅美	小樽商科大学商学部企業法学科 教授 北海道社会福祉士会 会員 北海道医療大学看護福祉学部 教授 北星学園大学社会福祉学部 教授 北海道医療大学看護福祉学部 専任講師
法律に関する学識経験者	田頭 理	札幌弁護士会 弁護士
医療に関する学識経験者	藤原 秀俊	北海道医師会 副会長

III. 北海道福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会委員名簿（敬称略）

（任期：令和2年4月1日～令和4年3月31日）

区 分	氏 名	役 職 名
公益代表	大内 高雄	北海道医療大学大学院 非常勤講師
	羽山 政弘	北海道介護福祉士会 事務局長
	梅田 絹子	北海道民生委員児童委員連盟 副会長
利用者代表	坂井 信	北海道老人クラブ連合会 常務理事
	泉 司	北海道身体障害者福祉協会 常務理事
	佐藤 春光	北海道手をつなぐ育成会 会長
経営者代表	太田 眞琴	北海道社会福祉法人経営者協議会 会長
	力示 武文	北海道社会福祉協議会地域部会 部会長
	高野 裕和	北海道老人福祉施設協議会 副会長

IV. 運営監視事業の実施

日常生活自立支援事業は、判断能力が不十分な高齢者や障がい者などの地域住民を利用対象者とし、1) 福祉サービスの利用援助 2) 日常的金銭管理 3) 書類等の預かり等の福祉サービスを提供することにより、地域で安心して生活できるサポート体制を実現することを目的としている。

運営監視委員会は、同事業の実施主体から定期的に業務実施状況について報告を受けること等により、実施主体の事業全般の監視を行い、必要に応じて実施主体に対して助言や現地調査、提言・勧告等を行っている。

・調査の実施

運営監視委員会の日常生活自立支援事業に関する運営監視業務の一環として、令和3年度は、宗谷・根室地区および札幌市豊平区における福祉サービス利用援助事業の実態を把握し、必要に応じて助言、相談を実施した。

<調査対象事項>

- ①事業の実施体制 ②関係機関との連携 ③利用者への支援内容 ④苦情受付体制
⑤個別ケースの状況 ⑥各サービス提供状況 ⑦事業の広報及び啓発活動 ⑧専門員及び支援員の資質向上の状況 ⑨その他

現 地 調 査 実 施 先	所 在 地	実 施 年 月 日
札幌市豊平区社会福祉協議会	札幌市豊平区民センター	令和3年10月18日
豊富町社会福祉協議会	老人福祉センター	令和3年10月22日
中標津町社会福祉協議会	総合福祉センター	令和3年11月17日

書 面 調 査 実 施 先 (送付年月日：令和3年9月10日)		
稚内市社会福祉協議会	猿払村社会福祉協議会	浜頓別町社会福祉協議会
中頓別町社会福祉協議会	枝幸町社会福祉協議会	礼文町社会福祉協議会
利尻町社会福祉協議会	利尻富士町社会福祉協議会	幌延町社会福祉協議会
根室市社会福祉協議会	別海町社会福祉協議会	標津町社会福祉協議会
羅臼町社会福祉協議会		

・調査結果の報告

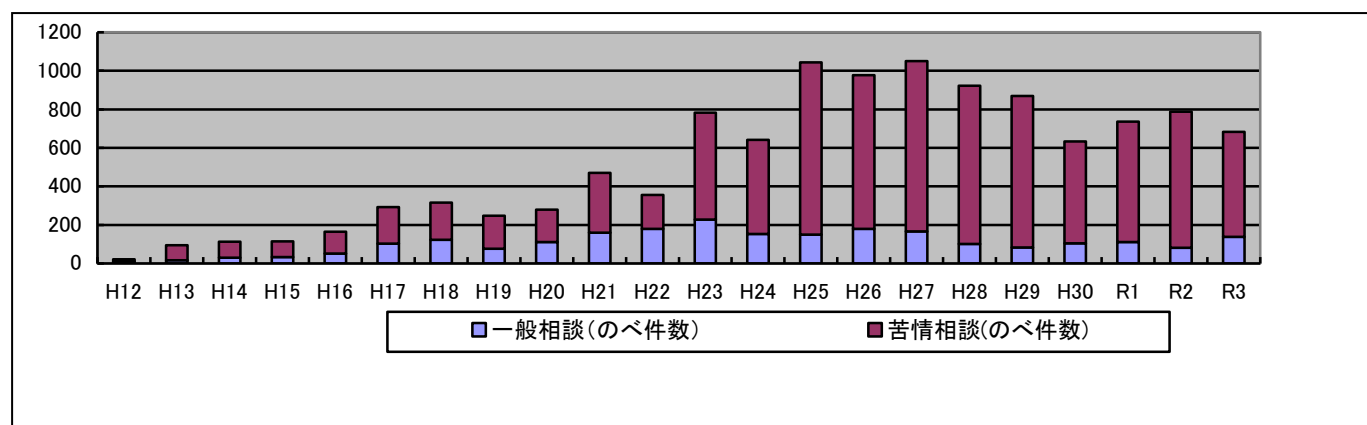
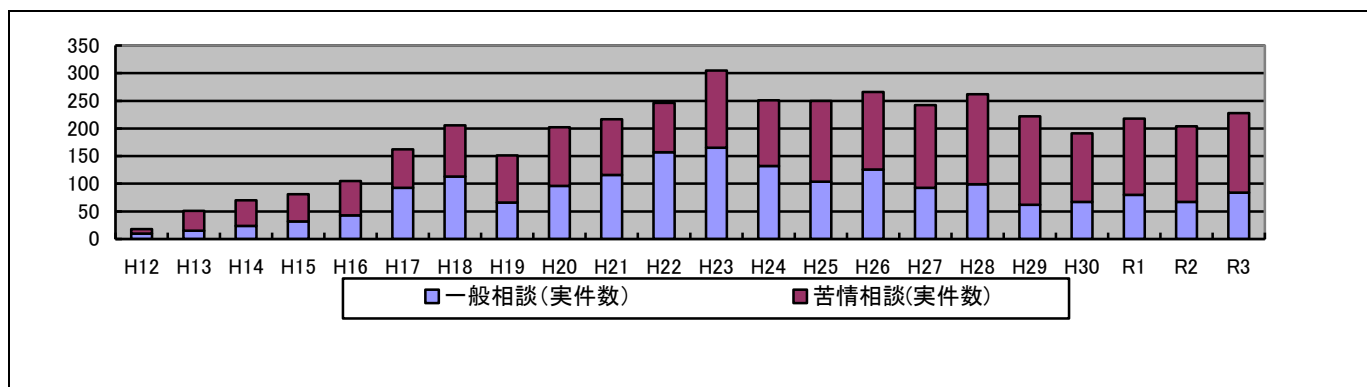
上記現地調査の結果及び運営適正化委員会での検討結果をまとめ、北海道社会福祉協議会、札幌市社会福祉協議会、及び調査実施先に報告した。

V. 苦情解決事業の実施

1. 苦情相談・一般相談の受付状況

① 新規受付件数

(年度推移) 上の表が実件数 下の表がのべ件数。



年度	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20
苦情相談 (実件数)	8	36	46	49	62	69	93	85	106
(のべ件数)	(11)	(77)	(83)	(81)	(112)	(190)	(193)	(171)	(168)
一般相談 (実件数)	10	15	24	32	43	93	113	66	96
(のべ件数)	(10)	(17)	(30)	(34)	(52)	(103)	(123)	(77)	(112)
実件数合計 ()はのべ件数 合計	18 (21)	51 (94)	70 (113)	81 (115)	105 (164)	162 (293)	206 (316)	151 (248)	202 (280)

年度	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
苦情相談 (実件数)	101	89	140	119	146	140	149	163	160
(のべ件数)	(310)	(175)	(555)	(488)	(893)	(798)	(884)	(822)	(786)
一般相談 (実件数)	116	157	165	132	104	126	93	99	62
(のべ件数)	(160)	(180)	(227)	(153)	(150)	(179)	(167)	(101)	(83)
実件数合計 ()はのべ件数 合計	217 (470)	246 (355)	305 (782)	251 (641)	250 (1043)	266 (977)	242 (1051)	262 (923)	222 (869)

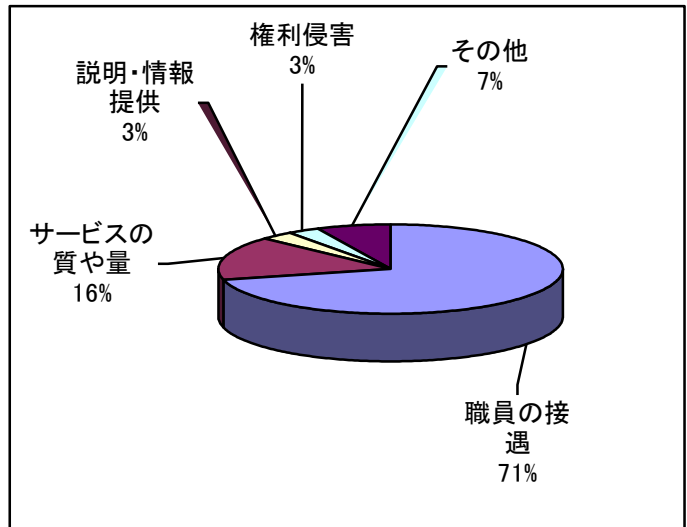
年度	H30	R1	R2	R3	合計
苦情相談 (実件数)	124	138	137	144	2304
(のべ件数)	(528)	(625)	(705)	(545)	(9200)
一般相談 (実件数)	67	80	67	84	1844
(のべ件数)	(105)	(112)	(82)	(138)	(2395)
実件数合計 ()はのべ件数 合計	191 (633)	218 (737)	204 (787)	228 (683)	4148 (11595)

令和3年度においては、令和2年度と比較して実件数、のべ件数共に増加した。
また上記の新規受付件数には含まれていないが、令和2年度に受け付けて令和3年度まで継続して対応した苦情案件は5件（延べ件数79件）であった。
このことから、一部対応が困難な案件については対応期間が長期化していることが分かる。

② 苦情相談の内容（令和3年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	実件数 (件)	割合 (%)
職員の接遇	101	71
サービスの質や量	23	16
説明・情報提供	5	3
権利侵害	5	3
その他	10	7
計	144	100

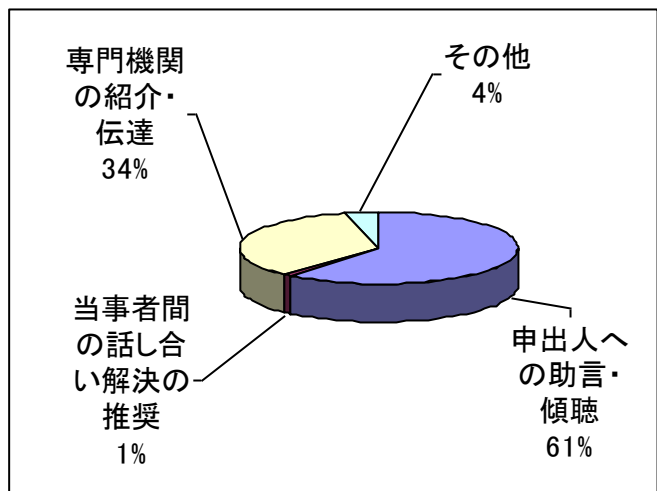


例年同様「職員の接遇」が最も多く7割を占めている。続いて「サービスの質や量」が2割弱となっており、それらで総体の約9割近くを占めている。「その他」には、サービス利用料への不満等が含まれる。

③初回相談のみの苦情相談の内容（令和3年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	実件数 (件)	割合 (%)
申出人への助言・傾聴	69	61
当事者間の話し合い解決の推奨	2	1
専門機関の紹介・伝達	38	34
その他	4	4
計	113	100



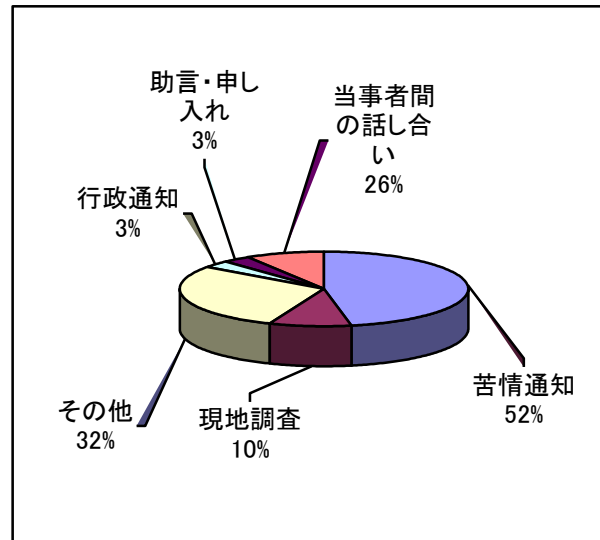
「申出人への助言・傾聴」が6割、「専門機関の紹介・伝達」が3割となっている。「その他」には、申出人が苦情申出を迷っているケースが含まれる。このことから、外部機関に苦情を伝える事が申出人によってはハードルが高いことがうかがえる。

④継続相談の苦情相談の対応

(令和3年度新規受付分のみ、委員会の対応が複数に該当した案件もそれぞれ1件とする)

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
事情調査(苦情通知のみ)	16	47
(苦情通知→現地調査)	3	9
(苦情通知→あっせん)	0	0
(その他)	10	29
知事通知	0	0
行政通知	1	3
助言・申し入れ	1	3
当事者間の話し合い解決の調整	3	9
計	34	100

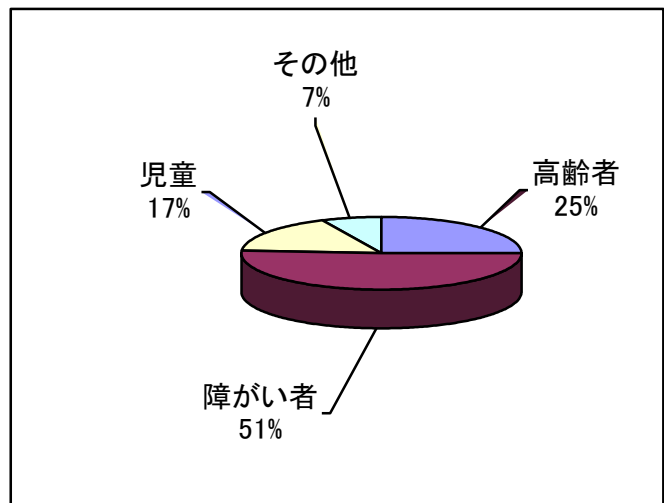


「事情調査」(苦情通知、現地調査、あっせんの総称)が56%と継続して対応した苦情相談の半数を占め、その中でも「苦情通知」が47%と一番多い。「その他」には、苦情を取り下げるケースや、継続対応中に連絡が取れなくなるケースなどがある。

⑤苦情相談の施設分野別(令和3年度新規受付分のみ)

※割合は小数第一位を四捨五入

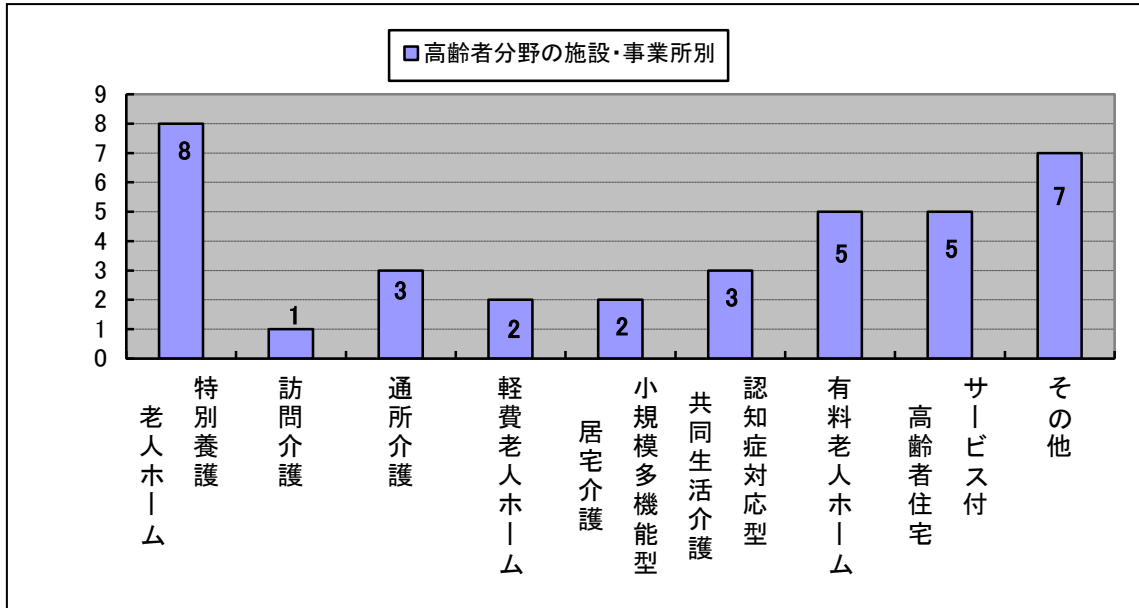
	件数 (件)	割合 (%)
高齢者	36	25
障がい者	73	51
(身体障がい者)	(2)	(1)
(知的障がい者)	(0)	(0)
(精神障がい者)	(1)	(1)
(複数該当・その他)	(70)	(49)
児童	25	17
その他	10	7
計	144	100



※障がい者施設で身体・知的・精神の複合型の施設の場合は、「複数該当・その他」に振り分けている。また、「障がい者」は、()で障がい種別ごとの内訳も掲載する。

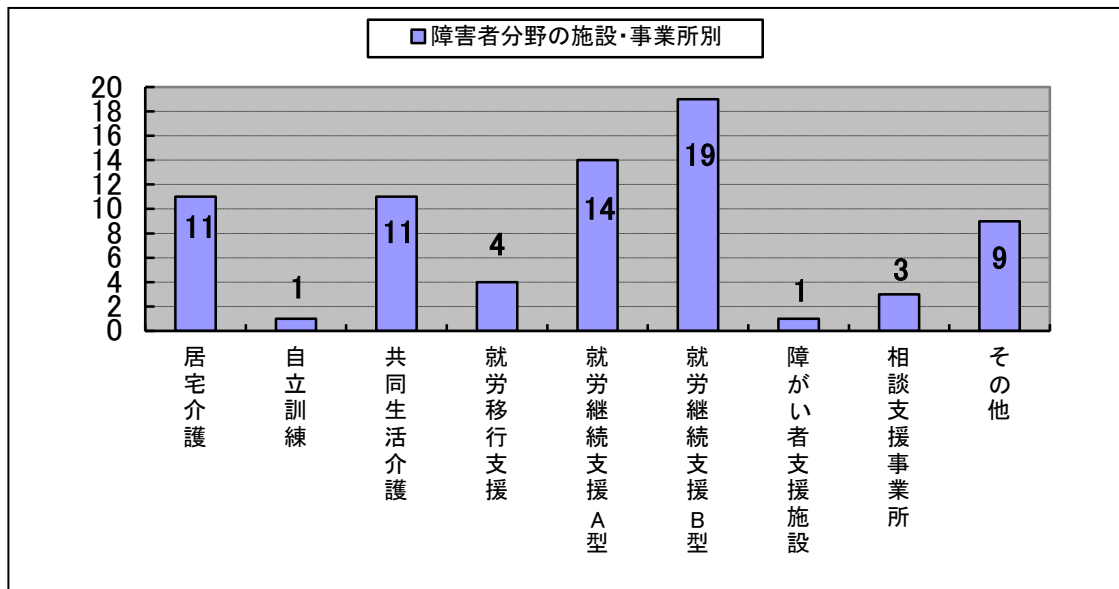
「障がい者」施設への苦情相談が73件(51%)と最も多く、その中でも複合型の施設への苦情が70件と一番多い。近年、「障がい者」施設に対する苦情が「高齢者」施設への苦情を上回る傾向が続いている。「その他」は社会福祉協議会が含まれる。

⑥ 高齢者分野の施設・事業所別の件数（令和3年度新規受付分のみ）



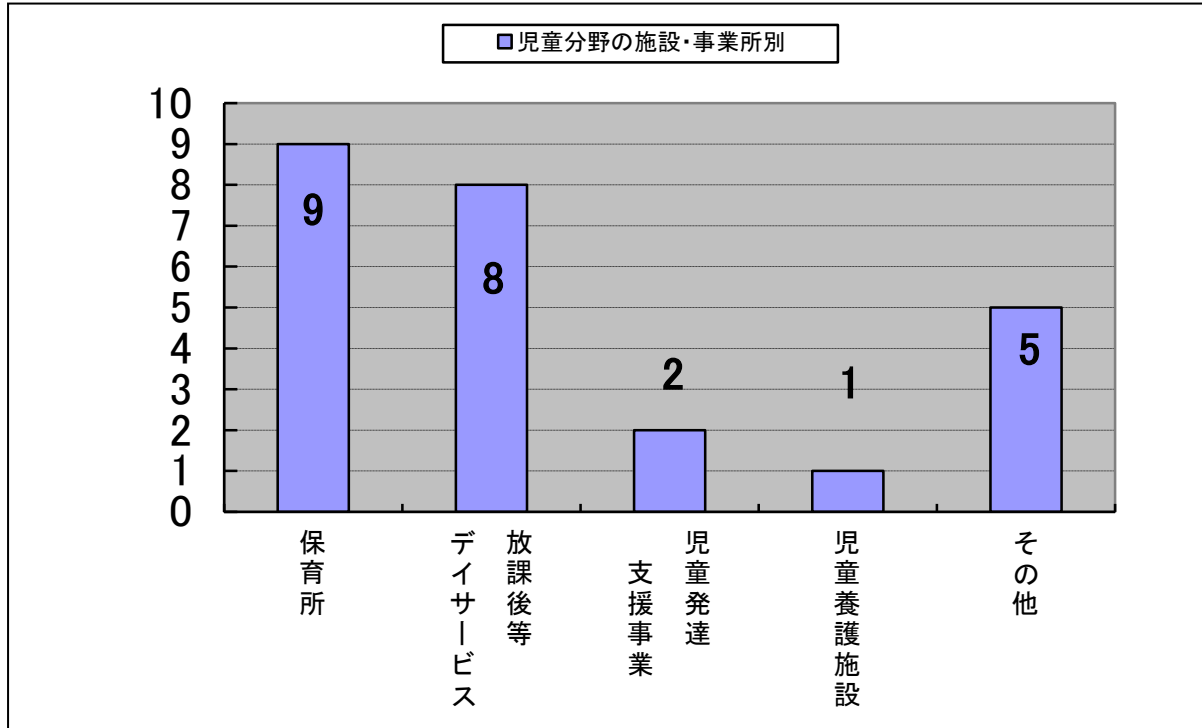
「⑤ 苦情相談の施設分野別」の高齢者36件を施設、事業所別に分けた。昨年度に比べ、有料老人ホームへの苦情が増加した。「その他」には、介護老人保健施設、ケアハウス等が含まれる。

⑦ 障がい者分野の施設・事業所別の件数（令和3年度新規受付分のみ）



「⑤ 苦情相談の施設分野別」の障がい者73件を施設、事業所別に分けた。昨年度と同様に、「就労継続支援B型」「就労継続支援A型」への苦情が多かった。「その他」には、地域生活支援センター、福祉ホーム等が含まれている。

⑧ 児童分野の施設・事業所別の件数（令和3年度新規受付分のみ）

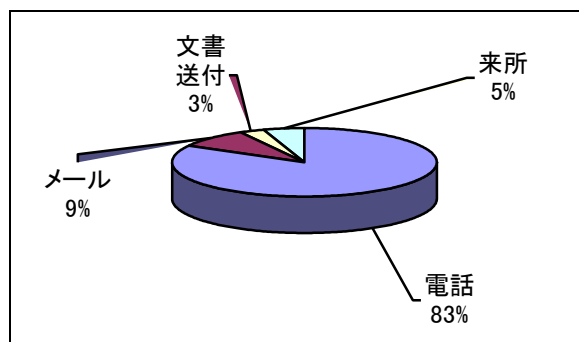


「⑤ 苦情相談の施設分野別」の児童25件を施設、事業所別に分けた。昨年度に比べ、「保育所」「放課後等デイサービス」への苦情が増加した。「その他」には、母子生活支援施設、ファミリーホーム等が含まれている。

⑨ 苦情相談の初回受付方法（令和3年度新規案件受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
電話 (留守電も含める)	120	83
メール	13	9
文書送付	4	3
来所	7	5
計	144	100

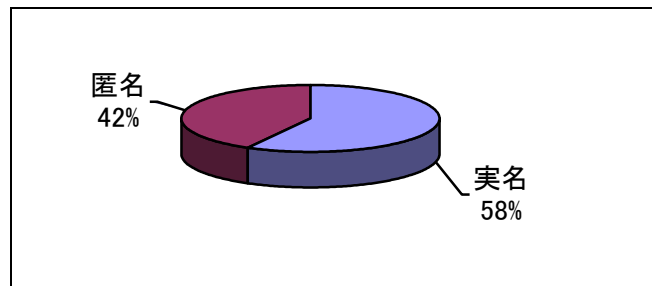


初回受付方法は約8割が電話での対応である。昨年度に比べ、来所相談が増加した。また、苦情窓口をインターネットで検索し、当委員会宛に、メールで初回相談をするというケースも多い。

⑩ 苦情相談の申出人の属性（令和3年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

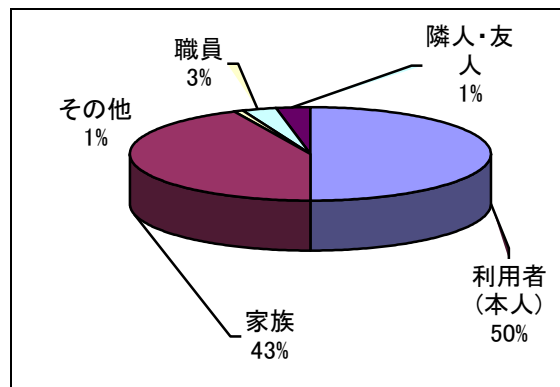
	件数 (件)	割合 (%)
実名	84	5.8
匿名	60	4.2
計	144	100



昨年度と同様に、匿名を希望する申出人からは、実名を明らかにして苦情を伝えることで、本人またはその家族に不利益が及ぶかもしれないという訴えが聞かれた。

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
利用者(本人)	72	50
家族	61	43
代理人	0	0
隣人・友人	1	1
職員	5	3
その他	5	3
計	144	100

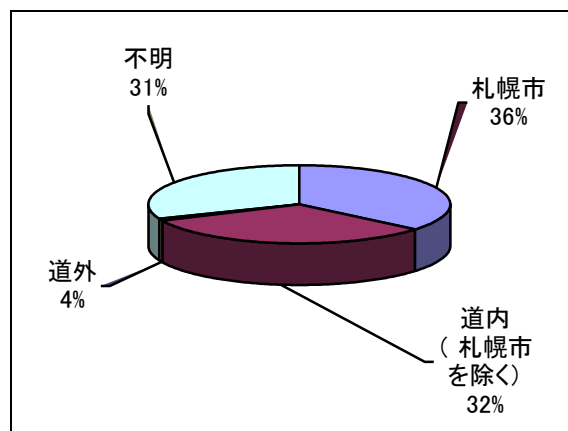


半数が本人からの苦情申し出であり、それに家族からの申し出と合わせると、全体の約9割を超える。「その他」は、属性不明のケースであった。

⑪ 苦情相談の申出人の居住地（令和3年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
札幌市	52	36
道内(札幌市を除く)	46	32
道外	2	1
不明	44	31
計	144	100



令和3年度申出人の居住地は、「札幌市」が「札幌市を除く道内」を上回った。令和3年度は、苦情申出人の居住地が道外のケースが2件あった。

2. 苦情事例の概要

・令和3年度に対応した苦情相談のうち、40件の概要を例示する。

【高齢者分野】10件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別		
	申出人属性		
1	電話 高齢・居宅 本人	<p>私はパーキンソン病を患っており、歩くことも大変である。最近、ケアマネが交代したのだが、新しいケアマネは自分で勝手に施設を選び、私にそこに入るように言ってくる。新しいケアマネが選んだ施設は老健で、私にパーキンソン病の診断書を取り寄せるようにいい、それを持って施設の申し込みをした。私は特養にも申し込んだが、そこは順番待ちである。特養のそばには私の妹が住んでいるため、できれば特養に入りたい。先日、新しいケアマネから「ショートステイが決まりました」と連絡があり、近々、新しいケアマネが説明に来ることになっている。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。次回、ケアマネが説明に来た際に、改めて申出人の気持ちを伝え、今後についてきちんと話し合ってみたらどうかと伝えて了承を得た。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>
2	電話 高齢・入所 家族	<p>先日、母の入居しているサ高住に電話をした。今までコロナで面会できなかったが、緊急事態宣言が解除になって状況が変わっているかもしれないと思ったからだ。すると、最初に対応した職員は「出入り口であれば面会できますよ」と言ったが、「ちょっと、他の職員と替わりますので」といって別の職員に電話が替わった。次に電話に出た職員は「あなたは契約者の方ではないですよ。弟さんに連絡してください」と言われ、最終的には「面会できるかどうか社長と相談します」と言われた。契約者じゃないからといって母に面会できないのだろう。</p> <p>サ高住の契約者は弟になっていて、弟が母の金銭管理もしている。弟とは、様々な事情で疎遠になっているため、弟と私はすぐに連絡しあえる状況にはない。確かに私は契約者ではないが、私だって身内である。私は、あらかじめサ高住のある市町村に施設の面会について問合せをしたところ、面会は市町村が一括で決めている訳ではなく、それぞれの施設ごとに対応を決めていると言われた。最初に電話に出た職員は「面会できる」と言っていたのに、別の職員に替わって「契約者ではないから」と言われるなんて職員の対応に問題があると思う。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。お母さんとの面会が可能かどうかについて、社長に相談したいと考えているとのことであったため、今回の件について、対応した職員によって説明が違うことや、契約者以外は面会できないことについて詳しく事情を聞いてみたらどうかと勧めて了承を得た。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>

3	手紙 高齢・入所 本人	<p>私はサ高住に入っているが、マスクをしない入居者がいる。その入居者は咳き込んだり、平気で人のうしろでくしゃみをするので、私はその入居者にマスクをしてもらいたくて、施設長に「マスクをするように言ってください」と言ったが、施設長は「マスクは自由だから強制はできない」との返答であった。そこで私が「どうして？」と尋ねると「法律で決まってないから」と言っていた。</p> <p>サ高住の管理規約には「利用者の健康にも十分気をつけます」と書いてあるのに、施設長はマスクのしない入居者のことだけ自由にして、他の入居者が困っていることが眼中にない。マスクをしない入居者にも腹が立つが、それよりも「法律で決まっていないから」という施設長のことの方が腹立たしい。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明したが、苦情対応は希望されなかったため、傾聴に努めた。</p> <p style="text-align: right;">【傾聴】</p>
4	電話 高齢・入所 家族	<p>私の父はケアハウスに入居している。父は歩行器を使っており、運動のために、施設内の廊下を歩行器で歩いたりしていた。コロナウイルス感染症に係わる緊急事態宣言が出てからも、廊下を歩くことは制限されていなかったが、入居者の中で、廊下で立ち話をする人がいたため、最近になって廊下を歩くことが禁止されたようだ。そのため、父は殆ど部屋から外に出ない状態のようだ。部屋から出られないのはかわいそうだし、少しの時間でもいいので歩くことをしないと足が弱ってしまうのではないかと心配である。</p> <p>ケアハウスには相談員がいないため、何かあれば施設長に話すことになっている。しかし、これまでも別のことで施設長に相談したことがあるが、なかなか話を聞いてくれない。廊下を歩くことを禁止にしないでほしいと思うのだが、施設長に言ってもきっと聞いてくれないと思う。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明し、まずは施設長に相談してみてもどうかと提案したが「どうせ聞いてもらえないと思う」とのことであった。申出人は「苦情として対応してほしいということではないが、誰かに聞いてほしかった」とのことであったため、傾聴に努めた。</p> <p style="text-align: right;">【傾聴】</p>
5	電話 高齢・入所 家族	<p>私の母は特別養護老人ホームに入所しているが、先日、施設職員から「母の意識がないがどうしましょうか」と連絡があった。私はすぐに救急搬送するようお願いをし、近隣の病院に運ばれた。母は病院に運ばれた時、低栄養の飢餓状態であった。さらに、意識不明の時に脳梗塞と肺炎と心筋梗塞を起こしていたため、翌日、別の病院に転院して手術を受けた。現在は療養型病床に移り、鼻から栄養を入れているが、昼食は普通に食べている。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。申出人は虐待の疑念を持っていたことから、高齢者虐待の相談窓口にご相談されることを勧めて了承を得た。</p>

		<p>コロナウイルス感染症の影響で長らく面会できず、病院でしばらくぶりに母の姿を見て、がりがりにやせていたのでびっくりした。施設では、母が食事を食べなくなってから、毎食、栄養剤を提供していたと言っていたが本当だろうか。看護師は「食べていないから」と言っていたが、適切な食事を与えていなかったのではないか。もしそうだとしたら虐待にあたるのではないか。</p>	<p>【専門機関の紹介】</p>
6	電話 高齢・入所 家族	<p>私の父は特養に入所しているが、体調を崩して入院し、数か月後、症状が落ち着いたため、退院して特養に戻った。特養に戻った直後は流動食だったが、その後食欲も出てきて、今はおかゆと刻み食のおかずも食べるようになり、ご飯を完食できるまでに回復したようだ。特養の生活相談員は、定期的に父の様子を電話で知らせてきてくれる。しかし、電話の最後には「うちは看取りをやっていないので、療養型施設に移ったらどうでしょう」と必ず言う。それがとても傷つくしプレッシャーになる。そもそも施設の重要事項説明書には、「医療的なケアを提供することもでき、痰の吸引や経管栄養の処置もできる介護職員も配置しており、安心して暮らせる」と書いてある。父はそのどちらも必要がないのに、生活相談員はどうして療養型施設を勧めるのだろう。施設職員は皆よくしてくれているので、施設の対応には満足している。ただ生活相談員の電話の遣り取りだけは納得できない。他の職員は「ここで大往生する人もいるからね」と言っていたし、私も父には最期までここにいてほしい。</p> <p>実は数日後、父の定期健診の日で、その日に病院で、施設の職員と医師と私たち家族で話し合いをすることになっている。その場で、生活相談員から療養型施設に移るように言われると思うのでどうすればいいか困っている。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。まずは、数日後の話し合いの場では、最期まで特養でお世話になりたいという家族の気持ちを伝えるとともに、生活相談員が療養型施設を勧める理由を申出人に理解できるように丁寧に説明してもらうようお願いしたらどうかと伝えた。</p> <p>今後、生活相談員との話し合いの中で、施設側の対応に納得できず、当委員会の苦情対応を希望される場合は再度連絡をいただくよう伝えて了承を得た。</p>
7	電話 高齢・入所 その他	<p>認知症高齢者グループホームで、前年度と今年度にかけて2名が転倒し、骨折し入院したが、事故報告書を提出していないと思われる。それ以外にも医師が処方した薬を飲ませていなかったり、着替えをさせていない等、不適切な対応をしている。施設のトップは介護知識のない人で、もしかしたら事故報告書を出すことも知らないのかもしれない。グル</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、調査権限のある行政窓口を紹介した。</p>

		ープホームに対して調査や指導をしてほしい。	【専門機関の紹介】
8	電話 高齢・通所 家族	<p>私の父が利用しているデイサービスの職員について相談したい。父は脳梗塞を患っており、施設に行く準備などは全て私がやっている。あるとき、施設職員が父を迎えに来た際、まだ父に上着を着せていなかった。すると職員が「私たちが来るまでにちゃんと用意しておいてください。送迎予定時間の前後15分前には出かけられるように準備しておいてください」と言われた。上着を着せる時間くらい待てないものだろうか。</p> <p>またあるときは、準備が間に合わない状態で職員が迎えに来たため、「まだ父の準備ができていないので、準備ができ次第、今日は私がデイサービスまで送っていきます」と伝え、その後、父をデイサービスまで送った。その帰りがけ、職員に「時間までに用意していただけませんか。」と言われ、私は「そんなに待たせず、すぐに送っていきますと言いましたよね」と話したところ「そちらに伺わなくてもいいのなら、連絡ください。他の人も待たせているので」と言われ、その言い方に腹が立ち、少し言い合いになった。後日、施設責任者から連絡があり、「話し合いをしませんか?」と言われたが、話し合う気分になれず断った。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。この件について、担当ケアマネジャーに相談したことがないとのことであったため、まずは施設側との話し合いも含めて、ケアマネジャーに相談してみてもどうかと伝えた。</p> <p>今後、施設側の対応に納得ができず当委員会の苦情対応を希望される場合は再度連絡をいただくよう伝えて了承を得た。</p>
9	電話 高齢・通所 本人	<p>私はデイサービスに通っているが、利用者の中にマスクをきちんとしない人がいる。私は決められたことをきちんとしないのは許せないので、注意するように職員にお願いしている。私は見つけるたびに何度も職員に言うので、職員も気の毒ではある。なかなか何度も同じことをいうのは嫌だろうと思う。やはり、その都度注意するのも限界なので、私もいろいろと考えて、デイサービスの建物内に貼り紙をしたり、通ってくる人たちに文書を渡して自覚をうながしたらどうかと思ったため、施設の管理者に伝えてみた。しかし管理者は「ご意見はうかがっておきます」としか言わず実行に移す気配もない。</p>	<p>当委員会の機能を説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。</p>
			【助言】
			【専門機関の紹介】

10	電話 高齢・入所 家族	私の父は特別養護老人ホームに入所している。父のケアについて要望があったため施設の相談員に相談したところ、苦情として対応してくれた。私の要望に対して内部で検討し、検討結果を口頭で伝えてくれたが、私が伝えた要望の主旨と施設の受け取り方が違っていた。さらには、一連の経緯が特別養護老人ホーム内に掲示されたが、苦情を申し出たのが誰かわかる内容になっていた。	当委員会の苦情対応の流れを説明したが、苦情対応は希望されなかったため、申出人の心情に共感しつつ傾聴に努めた 【助言】
----	-------------------	--	--

【障がい者分野】 25件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別 申出人属性		
11	電話 障がい・通所 家族	軽度知的障がいがある私の娘のことで相談したい。娘は数年前から相談支援事業所を利用している。先日、制度利用について疑問があったため、相談支援事業所に連絡したが担当者が不在であった。代わりに電話に出た職員から「折り返し電話を差し上げます」と言われたのでずっと待っていたが、その後、事業所からの連絡がない。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、「折り返すと連絡を受けた職員から伝達を受けていたが、申出人の連絡先がわからなかったため、申出人の娘に折り返しの連絡をした。申出人の娘からは何もないと思うとの話があったため、申出人の連絡先がわからないので、よろしく伝えてほしいと伝えた。その後申出人からの連絡がなかったため、それ以上は何もなかった。今後は、不在時の電話の際は必ず名前・連絡先を聞くこと、きちんと伝達されたか、折り返しをかけたかの確認の徹底をしていきます」という旨の回答が届いた。申出人からは、「私は用事があったから連絡したのであって、私の電話番号がわからないのであれば、娘に聞くとか、私に再度事業所に連絡してもらおうよう娘に伝える等の方法があったのではないか。回答には納得できないが、今回の苦情を終わりにして良い」との申し出があり終結となった。 【苦情通知】
12	電話 障がい・通所 家族	私の息子は生活介護を利用している。コロナウイルス感染症による緊急事態宣言が発出されたことにより、事業所が2週間休業することになった。息子は生活介護に通所することを楽しみにしているため、再開される日を心待ちにしていたのだが、先程職員から「緊急事態宣言が延長されたため、休業期間	当委員会の機能と苦情対応の流れを説明した。申出人が行政機関への相談を希望したため、行政機関の相談窓口を紹介した。

		も延長します」と連絡があった。息子は話すことができず、マスクもきちんとつけたままでいられるため、ある意味管理しやすいと思う。なにより生活介護に通所することを楽しみにしているので、例えば時短で開所するなど、少しでも通えるような工夫ができないものだろうか。	【専門機関の紹介】
13	電話 障がい・通所 本人	<p>私はB型事業所を利用している。利用年数が長いこともあり、利用者のリーダーになっていて、他の利用者からの相談を受けることがある。また作業中に、利用者がトイレに行きたいと私に言うのでそれを職員に伝えたりする。さらには、施設外就労中に職員の携帯電話が鳴っていても、職員が気付かないことがあるので、それを職員に伝えたりすることがある。でも私が職員にそういうことを言うと職員は「トイレは勝手に行けばいいんじゃないですか。いちいち言わなくてもいいから」とか「携帯電話が鳴っていることをいちいち言う必要ないから」と言われるので不愉快な思いをする。さらに、私は利用者のリーダーなので、他の利用者がきちんと作業をしているかどうか職員に報告することがある。その時に、仕事の途中でちょっと手を止めている利用者もいるが、それはさぼっているわけではないし、その利用者のことを思って「ちゃんと作業をやっていました」と報告した。そうしたら職員から「あなた、リーダーなのにどうしてそんな嘘をつくの？」と言われた。</p> <p>そんなことがあり時々事業所に行くのがいやになることがある。私の一番の負担は、職員が私の話を聞いてくれないことである。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れを説明したが、苦情対応は希望されなかったため、申出人の心情に共感しつつ傾聴に努めた</p>
14	電話 障がい・居宅 家族	<p>私の息子は、ヘルパーを利用している。先日の日曜日の夜中に熱を出し、月曜日に病院を受診して、結果的にその日から入院することになった。月曜日の朝は、病院に行く準備をしているところにヘルパーさんが来たので、息子が熱を出したことを伝えてサービスをキャンセルしてもらった。その後、病院を受診して入院することになったが、検査等があったためになかなか事業所に連絡を入れる時間がとれなかった。ひと段落して夜に、管理者の携帯に電話をしたところ留守番電話になっていたのも、息子が入院することになったため火曜日のサービスをキャンセル</p>	<p>申出人の希望により苦情通知の準備を進めていたが、申出人から「いろいろ考えたが今回は苦情を取り下げたいと思う」と連絡があり苦情を取り下げることとなった。</p>

		<p>する旨のメッセージを入れた。さらには、翌朝早い時間にも、管理者の携帯に同様のメッセージを入れた。そうしたところ、火曜日の朝8時に管理者から電話があり、管理者から「お母さん、今どこにいるんですか」と言われてしまった。でも私は、二度も管理者の携帯に電話をしてメッセージを入れている。また、私が息子の入院に至る経緯を説明したところ「日中に電話をしてくれないと困ります」と言われた。しかし月曜日の日中は時間がとれず事業所に電話できなかった。</p>	<p>【苦情の取り下げ】</p>
15	電話 障がい・通所 本人	<p>私は就労継続支援事業所を利用している。事業所職員は、コロナ禍で利用者に行動の自粛をよびかけているのにも関わらず、事業所職員が、街中で会食をしたとの話を聞いた。また、本州に旅行に行った職員もいたようだ。さらには、利用者にはマスクをするようにきつく言うのに、職員は外から事業所に戻ってくるとマスクを外し、その状態で利用者に話しかけてくる。事業所の職員のコロナ感染に対する認識や対応が甘いと感じている。</p>	<p>申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、「感染対策については鋭意実施しており、事業所としては自粛を指示している事実はない。職員に対しても個人の責任の上、行動することに関しては関知しない。マスクを一時的に外すことに対しては、事業所として否定するものはない」という旨の回答が届いた。申出人からは、「事業所の回答に呆れた。もう何をしてもごまかして切り抜ける事業所だと感じたので、この事実を委員会の記録として残しておいてもらうことで納得しようと思う」との申し出があり終結となった。</p> <p>【苦情通知】</p>
16	電話 障がい・その他 本人	<p>私は数年前から相談支援事業所を利用しており、担当職員にサービス等利用計画書を作成してもらっていた。先日面談した際、担当職員より「来年度のサービス等利用計画書について、ご自身で書くことはできませんか?」と言われた。しかし、自分で書くのは難しいと思ったため、「難しいので、来年度もよろしくお願いします」と話したところ、担当職員は「わかりました」と言って、面談は終了した。私は来年度分もお願いできると思って安心していたが、1ヵ月後担当職員より、来年度のサービス等利用計画書のセルフプランの書式と今回作成したサービス等利用計画書が見本として送られてきた。私は来年度もお願いできると思っていたのでびっくりした。</p>	<p>申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、「申出人の意向確認を尊重した進め方になっていなかったことが要因であると考えております。今回の対応は不適切であったと認識しており、手続きや対応をより丁寧に行いたい。」という旨の回答が届いた。申出人からは、「私の気持ちが事業所に伝わり、回答書には謝罪の言葉もあったので、これ以上の対応は望まない。終結で構わない。」との申し出があり終結となった。</p> <p>【苦情通知】</p>

17	手紙 障がい・入所 職員	グループホームの日報等に虚偽記載がある。	匿名の申出人による情報提供があった。看過できない内容であることから、対応方法について委員会審議にかけ、行政通知を実施した。 【行政通知】
18	電話 障がい・通所 本人	私は地域活動支援センターを利用している。ある日、職員のお別れ会があった。その時に、ある利用者が退職する職員に花束を渡す役割だったのだが、感極まって泣いてしまかなか花束を渡せなかった。するとそれを見ていた別の利用者がその状況に痺れを切らし、花束を渡す役割だった利用者に暴力を振るってしまった。それを周りで見ていて嫌な気持ちになったし、このようなことは今回が初めてではなく過去に何回もあった。私以外にも嫌な思いをしている利用者もいるだろうし、それが原因でセンターを利用できない人もいると思う。 このことについて何度も職員に相談しているが、「がまんしろ」とか「そういう人たちを来させないようににはできないから」と言われた。でも、他人に暴力を振るったとするとこれは暴力事件として対応しなければならないのではないか。職員はこのような利用者の行為を黙認し、大事にならないように穏便に済ませようとしている。	申出人の希望により苦情通知の準備を進めていたが、申出人から「もう一度施設長と話し合ってみようと思う。今回は苦情を取り下げたいと思う」と連絡があり苦情を取り下げることとなった。 【苦情の取り下げ】
19	電話 障がい・通所 本人	私が利用している事業所で、特定の利用者が、出勤していないのに働いたこととして工賃をもらっている。また皆勤賞として商品券をもらっている。事業所職員からは、このことは生活保護課に秘密にしておきなさいと言われていたようだ。その人は会社の偉い人と友人だから特別扱いを受けていると思う。悪いことをしているのではないかと思い、電話をした。	事業所が、出勤の管理や工賃の支払等に関して法令違反の対応をしている可能性もあることから、指導監査の権限がある行政機関の窓口の情報提供されることを勧めて了承を得た。 【専門機関の紹介】
20	電話 障がい・通所 本人	私はA型事業所を利用している。ここの職員はヒステリックになることが多く、イライラすることがあると、持っている荷物を机にバン！と置いたりする。社長も仕事中にキレ始める。また、施設外就労の時、職員は送迎のみで、利用者が作業している間、そこにいてサポートをしてくれないことが続いた。さらに、私が施設外就労を担当し始めてまだ3回目ぐらいの時に、20分で作業を終わらせるように言われた。まだ慣れていないのにそれは無理な話だ。私はここを辞めたい訳では	当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、調査権限のある行政窓口を紹介した。

		なく、できれば利用し続けたい。しかし全体の雰囲気が悪すぎるため、事業所に指導等をしてもらえないだろうか。	【専門機関の紹介】
21	電話 障がい・通所 本人	<p>私はB型事業所を利用しており、ポスティング業務を主としている。先日、サビ管が、突然、事業所を退職した。そのこともあるのか、社長がピリピリするようになった。</p> <p>利用者の中には体に麻痺のある人もいるため、ポスティング作業は無理な人もいる。そういう人は事業所の中で、包装や、包装に付随する簡単な作業をしている。私は身体障がい者ではないため、ポスティングに行っ、かなりの枚数のポスティングをしたこともあった。しかし先日、体調がすぐれない日があったため、社長に「今日、ポスティングはできません」と伝えると、社長はポスティングに行く前に「ああ、みんなのために賃金を稼いでくるか」と、私を含めて事業所に留まっている人たちに圧力をかけるような言い方をした。社長の発言に気持ちの収まりがつかない。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明したが、苦情通知の意向は示されなかった。社長の「ああ、みんなのために賃金を稼いでくるか」という発言が申出人の心に強く引っかかっている印象があったので、申出人の心情に共感して傾聴に努めた。</p> <p>【傾聴】</p>
22	電話 障がい・通所 本人	<p>私は、就労移行支援事業所を利用している。通所開始時、「早めに就職したい」という私の目標を管理者とサビ管に伝え、就職に向けて、プログラムへの参加と個別訓練を行うという個別支援計画を立てた。管理者とサビ管からは「やることがいっぱいありますよ」と言われたので「頑張ります」と伝えましたが、その後、職員のサポートが全くない。私としては、少しでも就職に向けて動きたかったため、先日、事業所職員に企業見学について相談したところ、「コロナウイルス感染症の関係ですぐの対応は難しいです。申し訳ありません。」と言われた。職員のサポートがなく、自分から動いても前に進まないことから、徐々に事業所に通うモチベーションが下がってきている。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。申出人からは「大事にしたいくないという気持ちもあるため、少し考えたい。」とのことであったため、申出人の心情に共感して傾聴に努め、今後、改めて当委員会の苦情対応を希望される場合は、再度連絡をいただくよう伝えて了承を得た。</p> <p>【傾聴】</p>
23 187	電話 障がい・通所 本人	<p>私は1ヵ月前から、B型事業所を利用していた。仕事内容としては、食材の重さを量ってシールを貼る作業であったが、私がシールを貼っていると、職員から「あなた間違えるからやらなくてもいい」といって、少ししか仕事をさせてくれなかった。また、わからないことがあって質問しても、その職員は私の声掛けを無視した。さらに、職員からモップ掛けの仕事をお願いされたので掃除をして</p>	<p>当委員会の機能について説明したが、苦情通知を希望されなかったため、申出人の心情に共感し傾聴に努めた。</p>

		<p>「終わりました」と伝えたと、職員は何も言わずに私が掃除したところをもう一度掃除し始めた。昨日も同じように女性職員が私に対して不誠実な対応をしていたが、いつもは私に丁寧に接してくれていたサビ管は、昨日、忙しかったのか、私のことを無視してPCに向かったままだった。そんなこともあって、昨日、仕事が終わって自宅に帰宅後、事業所に電話をして、辞めることを伝えた。電話に出たサビ管は「わかりました。またお話ししましょう」と言うだけで、辞める理由等は特に聞かれなかった。こういうことがあったということを報告しておきたくて電話した。</p>	【傾聴】
24 182	電話 障がい・居宅 本人	<p>私は週2回、居宅介護事業所を利用している。昨年に居宅介護計画の説明を受けた時にはサービス内容の変更はなかったのにも関わらず、1か月前、突然サービス内容の変更を伝えられ、納得がいかない。さらに、その際、先に私が利用している相談支援事業所に話があり、その後サービス提供責任者から私に変更内容の説明があった。サービス利用者は私であるため、利用者である私に最初に説明するのが普通だと思う。説明の優先順位が間違っていると思う。</p>	<p>当委員会の機能について説明したが、苦情通知を希望されなかったため、傾聴に努めた。</p> <p>【傾聴】</p>
25 40	電話 障がい・入所 本人	<p>私はグループホームに入居しているが、グループホームでは自前の包丁を持つことは禁止されている。自室にキッチンはあるが、包丁を使う時には自室ではなく、事務所のキッチンで、グループホームの包丁を使わなければならないことになっている。しかし職員に聞いたところ、自前の包丁を持っていて自室で使うことを許されている入居者がいるとのことだった。話を聞いた時には「そうなんだ」としか思わなかったが、時間が経って改めてそのことを考えたら、「それはどうなんだろう」と思い始めた。私たちは規則を守っているのに、守らなくてもいい入居者がいるのはおかしい。規則に例外があるのであれば、それをきちんと入居者全員に知らせた方がいいと思う。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明したが、苦情申し立ては希望しないとのことであったため、傾聴に努めた。</p> <p>【傾聴】</p>

26 117	電話 障がい・通所 本人	匿名ということでお願いしたい。通所先の事業所職員に私の人間関係について指導され、苦しい思いをさせられた。重要事項説明書に適正化委員会の名前が書いてあったため電話をしたが、事業所に訪問し、指導等はしてくれるのだろうか。	当委員会は行政機関のような指導等の権限のないことを説明した。さらに詳しく申出人の話を聞こうとしたところ「もういい」として電話が切れた。 【不調】
27 36	電話 障がい・通所 本人	私の通所しているA型事業所は飲食店で、料理をお客様のところに持っていく前に、お客様に対して、お店のことをどこで知ったのか等の簡単なアンケートを取るようになった。しかし、そのアンケートを取り始めた日に、メニューの記載に対して「魚料理と書かれてもわかりづらい」「スープ類をつけるべきだ」という意見がお客様から入ったので、そのことをホール担当の職員に伝えたところ、職員は「うん」と言っただけであった。このことがストレスになり、スタッフに相談したが、「ほどほどに」とだけ言われ、冷たい対応を取られた。	当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明したが、苦情対応を希望されなかったため、傾聴に努めた。 【傾聴】
28 16	電話 障がい・通所 本人	私はB型事業所を利用している。現在行っている作業が得意分野ということもあり、他の利用者よりも多くの作業をこなしていたのにもかかわらず、職員が記載した作業評価のところが「やや達成」となっていた。とてもショックだ。	当委員会の機能について説明したが、苦情対応を希望されなかったため、傾聴に努めた。 【傾聴】
29 72	電話 障がい・居宅 本人	私は数年前から週2回、買い物の家事援助をヘルパーさんをお願いしている。数日前、私と同年代のヘルパーが来てくれた。私は気分が上がり、好意を伝えたところ、ヘルパーから「冗談ですか？」と聞かれたので「違います」と言った。決してしつこく伝えたわけではないが、その日の夕方、相談支援事業所の担当相談員から連絡がきて、「ヘルパー事業所から、非常に不愉快な思いをし、今後、ヘルパーを派遣することはできないので、契約解除しますという連絡がきました」と言われた。私はすぐにヘルパー事業所の管理者に連絡し「私が悪いので、以後いたしません。引き続き契約を継続してください」と伝えて、謝罪した。管理者からは、「これから協議します」と言われた。先程、ヘルパー事業所の管理者から「ヘルパーの精神的ダメージが大きいので、やはりお断りします」という連絡がきた。私が悪いのはもちろんだが、私にも事情を聞いたうえで判断してほしい。	当委員会の機能と当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導等を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】

30 128	電 話 障がい・通所 本 人	私は1か月前からB型事業所に通い始めた。私は脳梗塞やてんかんの発作、リウマチの持病があり、そのことは契約時にも伝えていた。事業所からは「何かあったらかかりつけの病院に連れて行きますよ」と言われていた。しかし先日、「緊急の会議を開き、職員で話し合ったが、病気の対応が難しいので事業所を辞めてほしい」と言われた。契約時にはちゃんと対応してくれると言っていたはずである。これは病気に対する差別ではないだろうか。今日、再度事業所と話し合いをして、結果的に退所の書類を書いた。腹立たしい。	当委員会の機能と苦情対応の流れを説明したが、対応を希望されなかったため、傾聴に努めた。 【傾聴】
31 133	電 話 障がい・通所 本 人	私の通っている就労移行支援事業所では、面談が少ないと感じている。就労支援を行っている事業所として、もう少し就労支援に力を入れてもらいたいし、面談も増やしてほしい。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、「支援計画での面談やモニタリングを定期的を実施しており、利用者からの希望があった際には、随時面談も実施しています。」という旨の回答が届いた。申出人からは、「納得したので、これにて終了したい。」との申し出があり終結となった。 【苦情通知】
32	電 話 障がい・通所 本 人	私はA型事業所を利用しているが、指導員が私に対して嫌がらせや嫌味を言うてくる。私は野菜の袋詰めやパック詰めにシールを貼る作業をしているが、ある日、私が作業を間違った際、指導員がヒステリックに「この人に任せられないから〇〇さん代わりにやって!」と言った。業務が終わった後、そのことを管理者に伝えた。その日は時間がなかったもので、「明日話をしましょう」ということになったが、次の日も面談をしてくれず、2週間後になってやっと面談をしてくれた。面談では、指導員の言い方が嫌だったことを伝えたが、それについて特に謝罪はなかった。さらに管理者は、私の作業内容に間違いがあったと断定していたが、何人かでやっている作業なので、間違ったのが私かどうかはわからないと思う。それなのに管理者は、指導員の言い分だけを聞いてそちらを信用し、私の言い分は聞いてくれなかった。その対応に傷つき、私はもともと精神的に弱いので、それ以降、眠れなくなってしまった。明日、主治医の先生と話をすることになっているので、このことを相談しようと思っている。	当委員会の機能と当委員会の苦情対応の流れについて説明した。明日、主治医に相談するとのことであつたため、まずはそちらを優先されたらどうかと助言した。今後、改めて当委員会の苦情対応を希望される場合は、再度連絡をいただくよう伝えて了承を得た。 【助言】

33 96	電 話 障がい・通所 本 人	私は半年前からB型事業所を利用していましたが、先月から体調不良となり事業所を休んでいた。そして今日付けで事業所を辞めたいとサビ管に電話したが、サビ管から「買物や病院には行けるのに事業所には来れないの?」とか「そんなことばかりやっていたらどこも務まらないよ」等と傷つくようなことを言われた。サビ管はその後で「ちょっときつい言い方をしてしまいました」と言って謝罪があったが、その発言は許せない。その発言以外でも、体調が悪くて休みたいと連絡しても「10分でもいいからおいで」と言われたりすると辛かった。サビ管は「本当に具合が悪いかどうかは本人しかわからないから」と言っていたが、利用者が言っていることを信じてほしい。ここに電話をする前に行政機関の担当課にも電話をしたところ、担当課から事業所に連絡してくれるとのことだった。それでも気持ちがおさまらない。気持ちの持って行き場がなくて電話をした。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。今日の出来事で、まだ冷静になれないことを共感した。今後、行政機関の担当課から事業所に連絡をしてくれた後、事業所から何かしらの連絡があるかも知れないので、まずはそれを待って見たらどうかと勧めて了承を得た。 【助言】
34 70	電 話 障がい・通所 本 人	私は今日、B型事業所に見学に行った。そして、送迎の有無について職員に聞いたところ「やってません」という上から目線の対応だった。その言い方にとっても傷ついた。このことは先に行政機関に相談したが、対応できないと言われた。配慮の足りない事業所が営業を続けていていいのか。	当委員会の役割と苦情対応の流れについて説明した。今回の件は、事業所と契約を結ぶ前の話であるため、当委員会で対応可能かどうか、上司や委員に確認する必要があると伝えたところ「そうやってもみ消すつもりだろう」との発言があった。また、事業所の回答を申出人に送付することを伝えたところ、「これ以上傷つきたくないで私に連絡する必要はない。そちらで留めておいてもらいたい」との話があった。申出人の心情に共感するよう努めたが申出人の理解が得られなかった。 【不調】
35 31	メール 障がい・通所 本 人	私は就労継続支援B型事業所を利用しているが、職員からの高圧的な言動により体調不良となり、事業所を休んでいる。このことを管理者に伝えても職員の肩を持ち、私の話を聞いてくれない。	申出人の希望により苦情通知の準備を進めていたが、申出人から「いろいろと考えたが今回は苦情を取り下げたいと思う」と連絡があり苦情を取り下げることとなった。 【苦情の取り下げ】

【児童分野】 5件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別		
	申出人属性		
36	電話 児童・通所 家族	私の子どもが通う保育園の保育士の口調が荒く、何度か園長に伝えているが、一向に改善されない。	当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】
37	電話 児童・通所 家族	私の娘が通っている保育園について聞いてほしい。私と夫の仕事の関係で、年に何回か土曜日にも保育をお願いすることがある。去年は5日お願いした。先日、園長先生から、娘は手がかかるので、土曜保育の時には担任の先生を付けるために2か月前から予約をしてほしいと言われた。でも2か月前に予約するなんておかしいと思い、行政機関に相談したところ、「重要事項説明書に記載がない事項については従わなくてもいい」と言われた。 また、園長先生から「娘さんは発達に問題があるから、ご自宅の近くの児童デイに通わせてください。そうでなければ進級はできません」と言われた。娘は数か月前に3歳児健診を受けており、その時には特に発達の遅れ等の話はなかった。 保育園の一方的な対応に納得できず転園も考えているが、すぐに次のところが見つかるかどうか分からない。今後、園長先生と話し合う予定になっているが、何かすっきりとしない。	当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。保育園との話し合い後、保育園の対応に納得できず、当委員会の苦情対応を希望される場合には再度連絡をいただくよう伝えて了承を得た。 【助言】
38	電話 児童・入所 本人	私と娘が母子生活支援施設に入寮して以降、様々な場面で一方的に寮のルールを押し付けられているように感じている。娘が私に寮での生活が息苦しいと訴え、そのことについて、施設長および支援員と面談した際にも、支援員は「嫌な思いをさせてしまい、申し訳なかった」と謝罪があったが、施設長は「すべて支援員に任せてあるから」として施設長としての考えを聞かせてもらえなかった。また別の場面で、施設長から「ここを退所してもらっても構わない」と言われたことがある。 集団生活の中でルールは必要だとは思いますが、その前段として、入所者それぞれに抱えた問題等にもっと寄り添い、まずは入所	苦情通知を希望したため、文書を作成していたが、文書の内容を確認してもらった段階で申出人と連絡が取れなくなったため対応を終了した。

		<p>者の訴えを受容し、入所者の自立を支援すべきではないだろうか。それが母子生活支援施設という福祉施設の施設長としてあるべき姿だと思う。しかし、施設長の対応は福祉的とは言い難い。</p>	<p>【不調】</p>
39	電話 児童・通所 家族	<p>私の長男と三男は、数年前から児童デイサービスを利用している。事業所では、毎年アンケートを実施しているので、そこにいろいろと要望を書いているが、要望を書いても改善されないし、苦情を伝えても素直に謝ってくれず言い訳ばかりする。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。</p> <p>【専門機関の紹介】</p>
40	電話 児童・通所 家族	<p>私の息子が通うことになった保育園と契約書も交わした後、急に、私の職業を理由に、入園を拒否するとの連絡があった。私も妻も、他の子どもと同じように息子を保育園に通わせたいし、他の保護者と同じように保育園の行事には参加するということは伝えてきた。それなのに、私の職業が原因で息子を保育園に通わせることができないということは、言ってみれば職業差別をされたということではないか。</p> <p>昨日、保育園の担当者と話し合ったが、入園拒否の決定をした責任者は話し合いの場には出て来ず、誠意は感じられなかった。結果的に私の職業に対する誹謗中傷に終始した印象があり、精神的に非常に落ち込んだ。このような保育園の対応に納得できない。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れを説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。</p> <p>【専門機関の紹介】</p>

3. 福祉サービス提供事業者における苦情解決システム整備の支援

・巡回訪問事業の実施

巡回訪問の実施に替えて、令和3年度新規に開設した福祉サービス提供事業者に対して苦情解決体制整備にかかるアンケートを実施し、回答があった事業所に対して、助言を行った。

VI 広報・啓発事業の実施

1. 事業報告書の作成とその公表

令和2年度事業報告書を作成し、事業の実施状況について公表すると共に、北海道社会福祉協議会のホームページにも掲載し、誰でも活動状況が閲覧できるものとした。

2. 情報提供

苦情解決体制の整備状況に関する調査結果報告書の作成、配布、ホームページで公表を行った。

事業者、関連団体等からの苦情解決制度に関する問合せに対し、資料等の情報提供を実施した。

・ポスター 7件（28枚） ・パンフレット 10件（25枚）

3. 苦情解決システム研修会の実施

苦情解決システム研修会を開催した（ライブ配信）。

開催日時 令和4年2月4日（金）13時30分～15時30分

参加者 30事業所

内 容・講義1 苦情の理解と対応 ～未来志向の苦情解決を目指して～

北海道福祉サービス運営適正化委員会 片桐由喜氏

・講義2 当委員会に寄せられた事例を通しての苦情対応の実際

北海道福祉サービス運営適正化委員会 中田雅美氏

VII. 各種会議等の実施

各都府県の運営適正化委員会と会議等を通じて連携をとり、全国規模での各事業の情報収集、意見交換を行った。

会議名等	開催日等	方法	出席者
運営適正化委員会事業研究協議会	令和3年7月13日	オンライン	事務局職員 2名
運営適正化委員会相談員研修会	令和3年10月28日	動画配信	事務局職員 3名
北海道・東北ブロック 運営適正化委員会事務局連絡会議	令和4年3月3日	（書面開催）	
北海道保健福祉部と 運営適正化委員会の連絡会	令和4年3月24日	開催場所	北海道 3名 委員 5名 事務局 3名

令和3年度 事業報告書

発行年月日 令和4年7月31日

発行者 社会福祉法人 北海道社会福祉協議会
北海道福祉サービス運営適正化委員会
〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地

専用電話 011-204-6310

F A X 011-204-6311

Eメール tekisei@vesta.ocn.ne.jp