

令和4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4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4年度の新規で受けた苦情相談実件数は226件、一般相談実件数は110件となっています。また、令和4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1090件となり、相談実件数、延べ件数ともに過去最高となりました。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4年度の特徴としては、新型コロナウイルス感染症が少しずつ落ち着きを見せる中で、①申出人ヒアリングや現地調査を、オンライン方法も取り入れながら従来に近い形で実施したこと、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対面で開催するとともに、研修会の講義をオンデマンド配信の形で実施したこと等があります。

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5年8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	4～5
V. 苦情解決事業の実施	
1. 苦情相談・一般相談の受付状況	6～12
2. 苦情事例の概要	13～23
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	23
VI. 広報・啓発事業の実施	
1. 事業報告書の作成とその公表	24
2. 各種研修会への講師派遣	24
3. 情報提供	24
4. 苦情解決システム研修会の実施	24
VII. 各種会議等の実施	24

# 令和4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4年4月18日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"><li>北海道福祉サービス運営適正化委員会について</li><li>令和3年度の事業報告（案）について</li><li>令和4年度の事業計画及び事業実施予定（案）について</li></ul>

### 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4年6月20日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"><li>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、令和4年度事業計画及び進捗状況について</li><li>令和4年度現地調査先の選定について</li><li>令和4年度調査方法について</li><li>令和4年度現地調査項目について</li><li>令和4年度各現地調査別担当委員について</li></ul>
(第2回) 令和4年10月21日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"><li>令和4年度現地調査実施報告について</li><li>本部及び現地調査実施先へのフィードバックについて</li><li>令和4年度北海道保健福祉部との連絡会の議題について</li></ul>
(第3回) 令和5年2月17日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"><li>日常生活自立支援事業（札幌市社協、道社協）の令和4年度事業実施状況、令和5年度事業計画（案）について</li><li>令和4年度現地調査結果報告書（案）について</li><li>令和5年度現地調査先の選定について</li></ul>

### 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4年5月30日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和4年度苦情解決システム研修会について</li> </ul>
（第2回） 令和4年7月28日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和4年度苦情解決システム研修会について</li> </ul>
（第3回） 令和4年9月30日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和4年度苦情解決システム研修会について</li> </ul>
（第4回） 令和4年11月29日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和4年度苦情解決システム研修会のアンケート結果について</li> <li>・令和4年度北海道保健福祉部との連絡会の議題について</li> </ul>
（第5回） 令和5年1月30日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和4年度道保健福祉部との連絡会の議題について</li> <li>・令和4年度巡回訪問について</li> </ul>
（第6回） 令和5年3月27日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和4年度北海道保健福祉部との連絡会について</li> <li>・令和4年度巡回訪問について</li> </ul>

## II. 令和4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4年4月1日～令和6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 高野 和美

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）	岩佐 宏希 岸田 喜幸 西村 敏子	北海道社会福祉士会 副会長 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 理事

<苦情解決委員会委員> ・委員長 片桐 由喜 ・副委員長 中村 和彦

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 島崎 顕生 大友 芳恵 中村 和彦 橋本菊次郎	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 理事 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 准教授
法律に関する学識経験者	及川 啓紀	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4年4月1日～令和6年3月31日）

区 分	氏 名	役 職 名
公 益 代 表	大内 高雄	元北星学園大学教授
	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
	澤口 隆之	北海道身体障害者福祉協会 事務局長
	佐藤 春光	北海道手をつなぐ育成会 会長
経 営 者 代 表	高江智和理	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
	林 隆浩	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4年度は、網走・十勝地区および札幌市北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
網走市社会福祉協議会	網走市総合福祉センター	令和4年9月5日
芽室町社会福祉協議会	芽室町保健福祉センター	令和4年9月12日
札幌市北区社会福祉協議会	札幌市北区役所	令和4年9月20日

書 面 調 査 実 施 先 (送付年月日：令和4年8月2日)		
北見市社会福祉協議会	紋別市社会福祉協議会	大空町社会福祉協議会
美幌町社会福祉協議会	津別町社会福祉協議会	斜里町社会福祉協議会
清里町社会福祉協議会	小清水町社会福祉協議会	訓子府町社会福祉協議会
佐呂間町社会福祉協議会	遠軽町社会福祉協議会	湧別町社会福祉協議会
滝上町社会福祉協議会	興部町社会福祉協議会	帯広市社会福祉協議会
音更町社会福祉協議会	士幌町社会福祉協議会	上士幌町社会福祉協議会
鹿追町社会福祉協議会	新得町社会福祉協議会	清水町社会福祉協議会
中札内村社会福祉協議会	更別村社会福祉協議会	大樹町社会福祉協議会
広尾町社会福祉協議会	幕別町社会福祉協議会	池田町社会福祉協議会
豊頃町社会福祉協議会	本別町社会福祉協議会	足寄町社会福祉協議会

陸別町社会福祉協議会	浦幌町社会福祉協議会	
------------	------------	--

・調査結果の報告

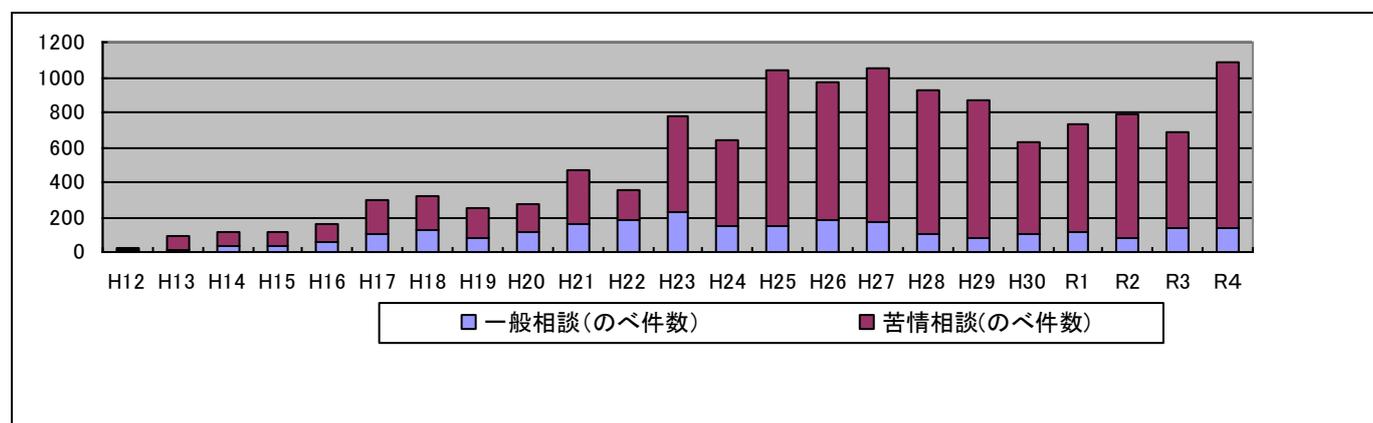
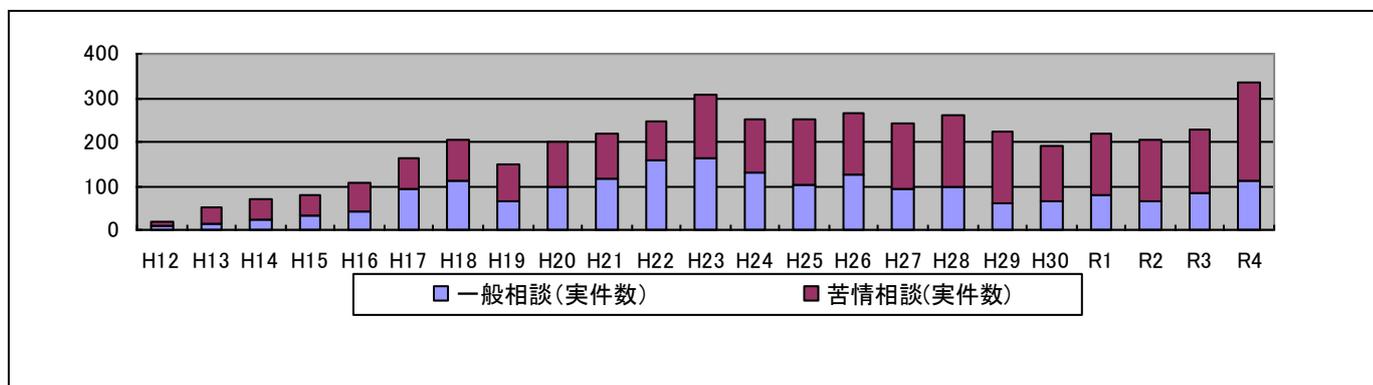
上記現地調査の結果及び運営適正化委員会での検討結果をまとめ、北海道社会福祉協議会、札幌市社会福祉協議会、及び調査実施先に報告した。

## 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)

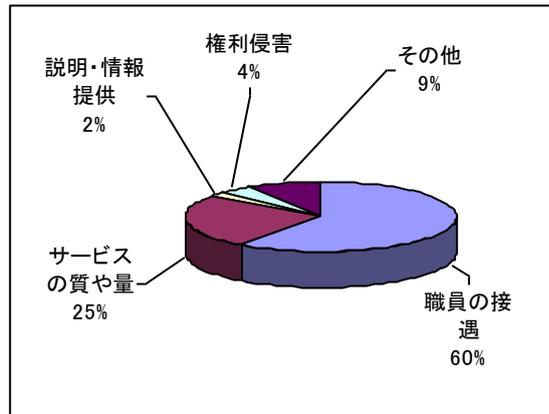
年度	H30	R1	R2	R3	R4	合計
苦情相談 (実件数)	124	138	137	144	226	2530
(のべ件数)	(528)	(625)	(705)	(545)	(950)	(10150)
一般相談 (実件数)	67	80	67	84	110	1954
(のべ件数)	(105)	(112)	(82)	(138)	(140)	(2535)
実件数合計 ( )はのべ件数 合計	191 (633)	218 (737)	204 (787)	228 (683)	336 (1090)	4484 (12685)

令和4年度においては、令和3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3年度に受け付けて令和4年度まで継続して対応した苦情案件は5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4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	137	6.0
サービスの質や量	56	2.5
説明・情報提供	4	2
権利侵害	9	4
その他	20	9
計	226	100

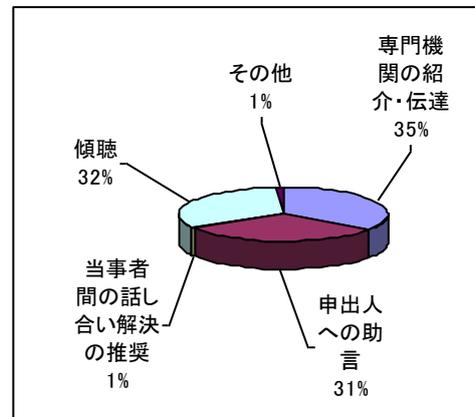


例年同様「職員の接遇」が最も多く6割を占めている。続いて「サービスの質や量」が2割となっており、それらで総体の約8割以上を占めている。「その他」には、サービス利用料への不満等が含まれる。

③初回相談のみの苦情相談の内容（令和4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 (%)
専門機関の紹介・伝達	64	35
申出人への助言	57	31
当事者間の話し合い解決の推奨	2	1
傾聴	59	32
その他	2	1
計	184	100



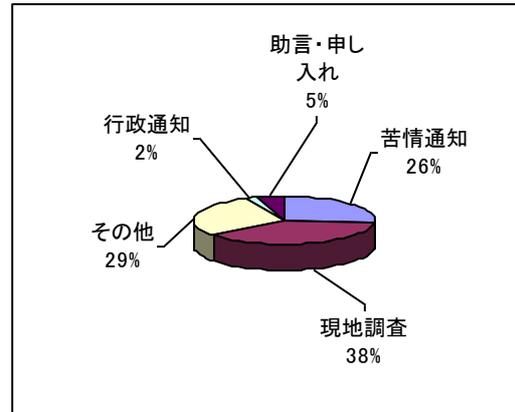
「専門機関の紹介」が3割強、「伝達申出人への助言」「傾聴」がそれぞれ3割となっている。このことから、一定程度の相談者は、心情に共感して話を聞いてくれる相談窓口を探しているといえる。

④継続相談の苦情相談の対応

(令和4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)	11	26
(苦情通知→現地調査)	16	38
(苦情通知→現地調査→あっせん)	0	0
知事通知	0	0
行政通知	1	2
助言・申し入れ	2	5
その他	12	29
計	42	100

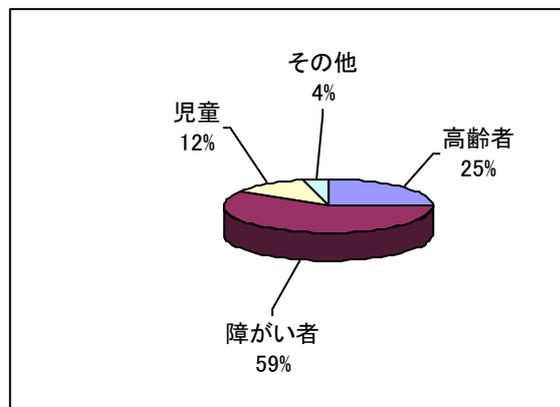


「事情調査」(苦情通知、現地調査、あっせんの総称)が65%と継続して対応した苦情相談の半数以上を占め、その中でも現地調査に繋がったケースが4割近くある。「その他」には、苦情を取り下げるケースや、継続対応中に連絡が取れなくなるケースなどがある。

⑤苦情相談の施設分野別(令和4年度新規受付分のみ)

※割合は小数第一位を四捨五入

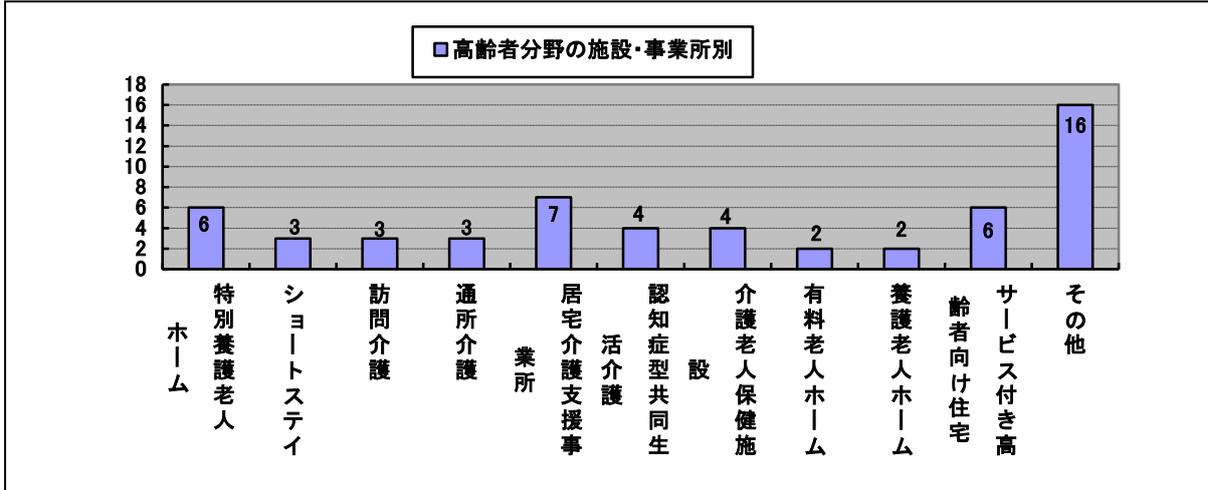
	件数 (件)	割合 (%)
高齢者	56	25
障がい者	132	59
(身体障がい者)	(1)	(1)
(知的障がい者)	(0)	(0)
(精神障がい者)	(1)	(1)
(複数該当・その他)	130	(57)
児童	28	12
その他	10	4
計	226	100



※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。

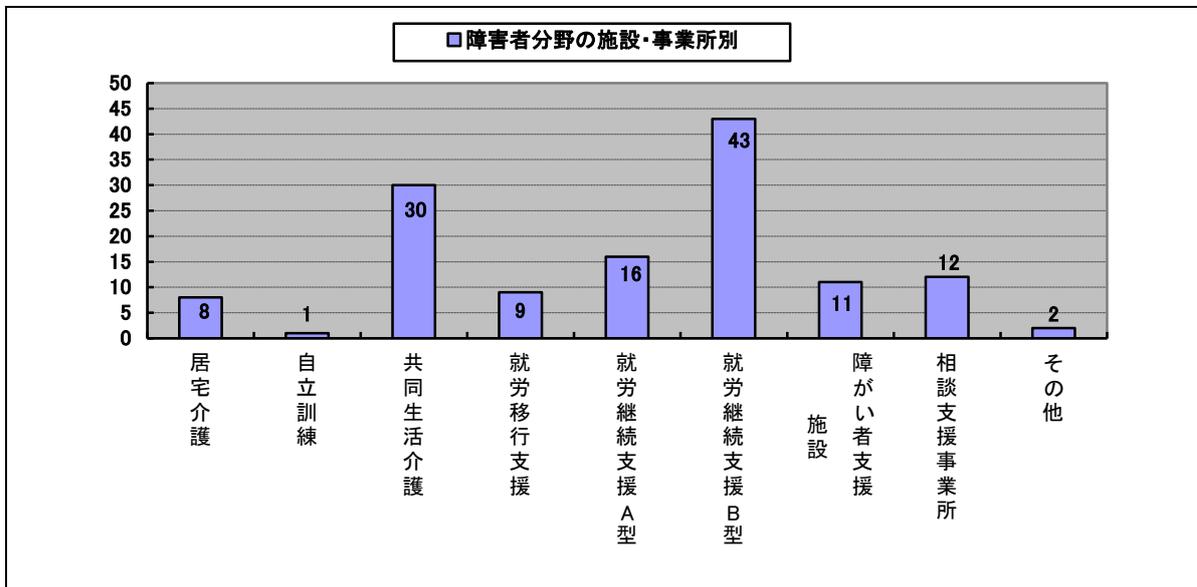
「障がい者」施設への苦情相談が132件(59%)と最も多く、その中でも複合型の施設への苦情が130件と一番多い。近年、「障がい者」施設に対する苦情が「高齢者」施設への苦情を上回る傾向が続いている。「その他」には社会福祉協議会が含まれる。

⑥ 高齢者分野の施設・事業所別の件数（令和4年度新規受付分のみ）



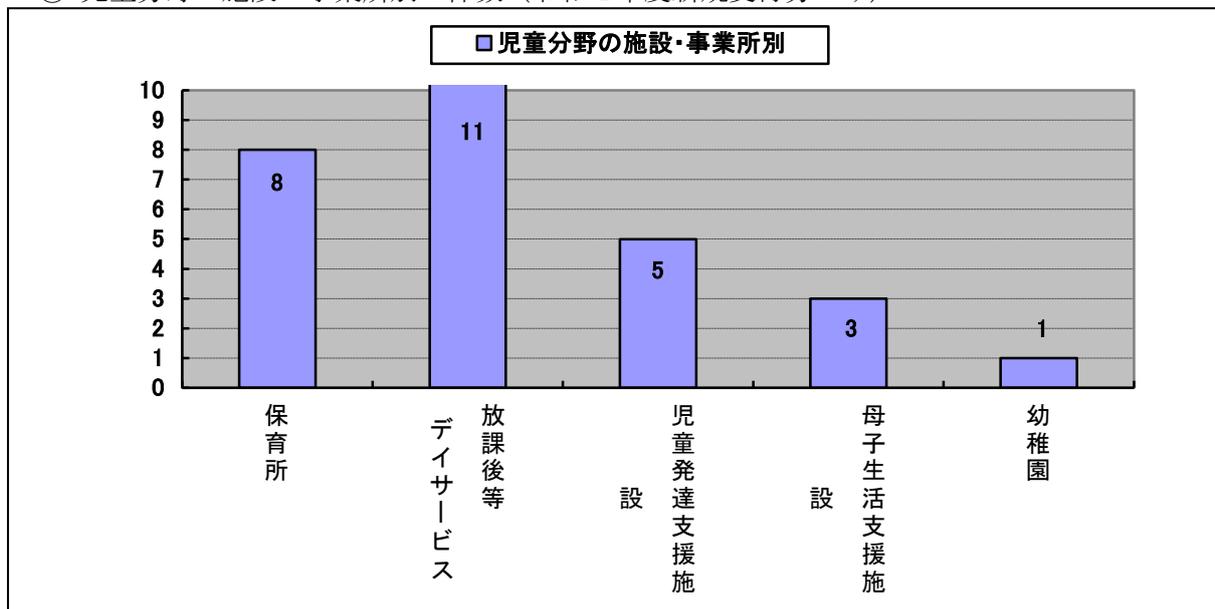
「⑤ 苦情相談の施設分野別」の高齢者56件を施設、事業所別に分けた。昨年度に比べ、有料老人ホームへの苦情が増加した。「その他」には、地域包括支援センターや高齢者住宅等が含まれる。

⑦ 障がい者分野の施設・事業所別の件数（令和4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132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」「共同生活介護（グループホーム）」「就労継続支援A型」への苦情が多かった。「その他」には、ケア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4年度新規受付分のみ）

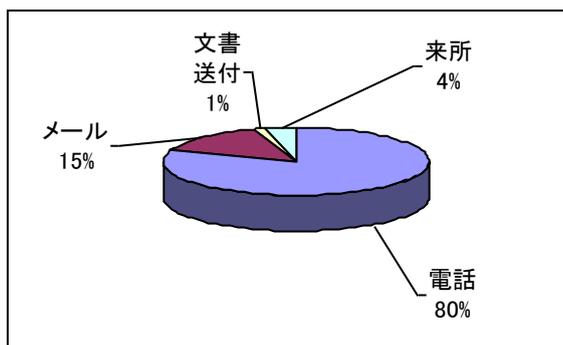


「⑤ 苦情相談の施設分野別」の児童28件を施設、事業所別に分けた。昨年同様、「放課後等デイサービス」「保育所」への苦情が多く見られる。

⑨ 苦情相談の初回受付方法（令和4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)	181	80
メール	34	15
文書送付	3	1
来所	8	4
計	226	100

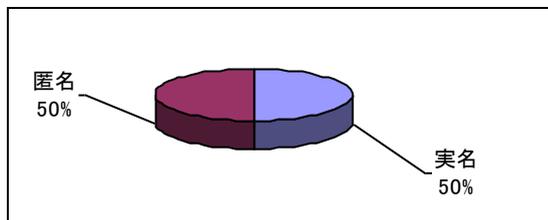


初回受付方法は約8割が電話での対応である。昨年度に比べ、メールによる相談が増加した。苦情窓口をインターネットで検索し、当委員会宛に、メールで初回相談を行うようケースが着実に増えている。

⑩ 苦情相談の申出人の属性（令和4年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

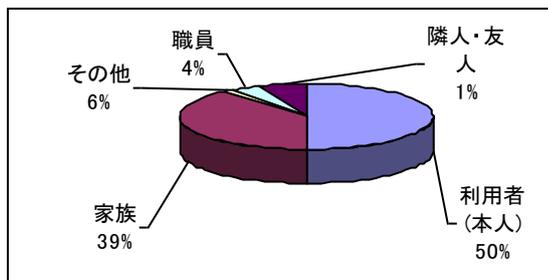
	件数 (件)	割合 (%)
実名	113	50
匿名	113	50
計	226	100



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)	113	50
家族	89	39
代理人	0	0
隣人・友人	1	1
職員	9	4
その他	14	6
計	226	100

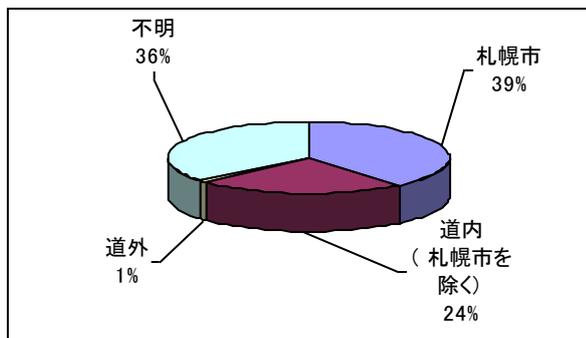


半数が本人からの苦情申し出であり、それに家族からの申し出と合わせると、全体の約9割近くになる。「その他」は、属性不明のケースであった。

⑪ 苦情相談の申出人の居住地（令和4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	87	39
道内(札幌市を除く)	54	24
道外	3	1
不明	82	36
計	226	100



令和4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。また令和4年度は、苦情申出人の居住地が道外のケースが3件あった。

## 2. 苦情事例の概要

・令和4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・通所 家族	先日、私の父がデイサービスの配膳車に追突されて転倒した。以前にも同じようなことがあって、その時は職員からはぐらかされたが、今回は事業所から電話連絡があった。ただ、謝罪ではなく、廊下をふらふら歩いている父のせいにするような言い方をされた。デイサービスには友だちもいるので、父は通所を楽しみにしていたが、さすがにこのような対応をされたのでは安心して利用することができないので、別の事業所に通うことにした。こんな事業所があるということをお知らせしたくて連絡した。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。同様の事故が2回起きているとのことから、事業所から事故報告書が提出されているかどうかの確認も含めて、行政の担当部署に相談されることを勧めて了承を得た。  【専門機関の紹介】
2	電話 高齢・居宅 職員	私はヘルパーステーションの管理者だが、利用者から通院同行をしてほしいという依頼があった。しかし、通院同行はケアプランに含まれていないため、担当ケアマネジャーに連絡して利用者の意向を伝えたところ、「うちは関係ないから、そちらと家族で直接話し合ってほしい」と言われた。ケアマネジャーは利用者の家族に対してもぞんざいな態度をとるようで、家族からは、ケアマネジャーを交代してもらおうことや居宅介護支援事業所を替えることも相談されている。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。当委員会についてご家族にお伝えいただき、当委員会の対応を希望されるということであればご家族から連絡いただきたい旨を伝えて了承を得た。合わせて、行政の担当部署も紹介した。  【助言】
3	電話 高齢・入所 家族	私の叔母は高齢者住宅に入居している。一昨日の朝、叔母は体調が悪かったため、ヘルパーに「具合が悪いから救急車を呼んでほしい」と伝えたが、ヘルパーは「数値は正常だから」として救急車を呼んでくれず、特に何も対応しなかった。その後、叔母は私に連絡し、私はすぐに叔母のところに向かった。叔母は嘔吐し、歩行もできない状態だったので、叔母を病院に連れて行ったところ即入院となった。きちんと叔母の話も聞かず状態も確認しないまま、叔母を放置したヘルパーの対応に納得がいかない。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。「明日、社長から経緯の説明を受けることになっているが、納得できる説明が得られない場合は事業所に指導を求めたいので相談窓口を教えてください」との話があったことから、行政の担当部署を紹介した。  【専門機関の紹介】

4	電話 高齢・居宅 家族	<p>私の母は、自宅でひとり暮らしをしている。認知症と診断され、要介護1で週3回のヘルパーを利用している。ある時、私が母の家の様子を見に行くと、キッチンのシンクに黒カビがあったり、リビングのじゅうたんの上に食べかすがあったりして、きちんと掃除されていないような感じだった。また別の日、ヘルパーの仕事の様子を見ようと母宅でヘルパーを待っていたが、約束の時間に来なかったので連絡すると「急遽都合が悪くなったので、朝に行きました」と言われた。本当に契約通りサービスに入っているのか疑わしく、不信感が募ってきている。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が疑問に思われていることをケアマネジャーに相談したことはあるかを聞くと「相談したことはない」とのことであったため、まずはケアマネジャーに相談してはどうかと助言した。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>
5	電話 高齢・居宅 家族	<p>私の妻はパーキンソン病を患い、要介護5である。1年前から週2回訪問入浴を利用しているが、先週の入浴の際、看護師が足りないので来月で契約を打ち切ると言われた。話を聞くと、地区を限定して、その利用者は全て契約を解除したようだ。幸い、妻は別の事業所を見つけることができたが、事業所を確保することが出来ない人もいないのか。ある地区の利用者を全て切り捨てるのではなくて、利用回数を減らす等して、利用者みんなで少しずつ負担を共有することはできなかったのだろうか。事業所の対応には疑問を感じるし、介護難民を出さないために行政が積極的に動くこと必要だと思うが、どこに相談すればいいだろうか。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。行政の施策についても言及したい旨の話だったため、行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
6	電話 高齢・入所 家族	<p>私の父は、数年前からグループホームに入居している。父は年々帰宅願望が強くなってきたため、昨年、自室の窓にストッパーを付けて窓から外に出られないようにした。しかし2か月ほど前の午後8時頃に、父が窓から転落した。父は救急搬送されたが大腿骨を骨折しており、手術を受けたが歩行困難で寝たきりの状態になってしまった。</p> <p>グループホームでは、父の最近の状況から、窓を開けて外に出ることはないだろうと判断し窓のストッパーを外したらしい。しかもそのことを職員間で共有していなかったとのことである。このようなグループホームの対応に納得できないため指導をお願いしたい。</p>	<p>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調査を希望したため、調査権限のある行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>

7	電話 高齢・入所 家族	私の母は、今年、グループホームに入居した。母はグループホームで金銭管理をしてもらっているが、お金の動きを確認するのに入出金表を見せてほしいとお願いした。しかし、なかなか良い返事がもらえず、最終的に提示された入出金表は、A4の紙1枚に急いでパソコンで打った書類1枚きりで、レシートの添付もなかった。また、業者から一括購入しているものについても業者の名前の記載もなく、本当に一括購入しているのか疑わしい。グループホームの金銭管理について信用することができない。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。金銭管理について不適切な対応がされている可能性もあることから、調査権限のある行政の担当部署を紹介した。  <b>【専門機関の紹介】</b>
8	電話 高齢・入所 家族	私は、父が入居している有料老人ホームの職員の対応についていろいろ思うところがあり、3週間前に苦情を申し出た。しかし、現在まで事業所から返事がない。事業所に何度か電話したが、職員から「該当職員から聞き取りができていない」等と言われた。でも、さすがに3週間は待たせすぎではないだろうか。担当ケアマネジャーからも施設に伝えてもらったが、それでも返事がない。何かいい方法はないだろうか。	当委員会の苦情対応の流れを説明した。申出人は「もしかしたら今後、お願いするかもしれないが、もう少しだけ事業所からの返事を待ってみる」とのことばがあった。  <b>【傾聴】</b>
9	電話 高齢・入所 家族	私の母は高齢者住宅に入居しているが、施設の職員の申し送りがいい加減だ。昨年コロナワクチンを接種した際にも、本来は半年間をあけなければならないのに、3月と4月に立て続けにワクチンを接種した。また、母の定期受診の際、私は母と病院で待ち合わせをしたが、介護タクシーで運ばれてきた母の姿を見てびっくりした。2月なのに、夏物の薄いジャンパーを着せられていて、その下のシャツもシミだらけで後ろ前だった。今、母は入院しているが、母が退院してもこんなところには戻したくない。こんないい加減な施設にたいしてきちんと指導してほしい。	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調査を希望したため、調査権限のある行政の担当部署を紹介した。  <b>【専門機関の紹介】</b>
10	電話 高齢・入所 職員	私は看護師として特別養護老人ホームで働いているが、男性介護士2名の、利用者対応に問題がある。体位交換で利用者を横に向ける際、利用者がベッド柵にぶつかり眉のあたりを切って病院を受診したことがある。また、夜間に利用者が取る水分量が少なかったためその理由を聞いたところ「水分を取るとトイレに行かなければならないから」と言われた。これらのことを施設長に伝えているが対応してくれない。これは虐待にあたるのではないか。調査に入ってもらいたい。	当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。虐待の可能性もあることから、高齢者虐待相談窓口になっている行政の担当部署を紹介した。  <b>【専門機関の紹介】</b>

【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・入所 家族	私の娘は重度の自閉症である。グループホームに入居しながら日中は就労継続支援B型事業所に通っている。また娘は、グループホームの職員に同伴してもらい精神科に通院している。昨年、処方される薬の種類が変わったが、そのことをすぐに教えてもらえなかった。後日、薬が変わった理由を尋ねると、B型作業所で落ち着いて作業ができないからだということだった。しかし、娘は日に日に元気がなくなっている気がして、今の薬が合っているのか疑問である。通院同行をした職員が、病院の医師に娘の様子をどんなふうに伝えたのか。自分たちが娘を扱いやすいようにしているだけなのではないか。明日、グループホームに行って直接話し合うことになっているが、冷静に話し合う自信がない。	当委員会の機能について説明した。サービス利用者の家族として、事業所に対して希望や要望を申し入れることは何ら問題のないことを伝え、感情的にならないためにも同伴者と一緒に話を聞かれたらどうかと提案した。  <b>【助言】</b>
12	電話 障がい・その他 家族	私の息子は精神疾患のため入院していたが、退院の目途がつき、退院後の支援をお願いするのに、退院予定の1か月ほど前に相談支援事業所と契約を交わした。息子は、退院後にグループホームに入居しながら就労継続支援B型事業所に通うことになった。相談支援事業所から示されたサービス等利用計画案は利用者負担上限額が0円となっていたが、退院1週間前になって、急に入院先の病院から、利用者負担上限額が37,200円になる旨の連絡が来た。しかし、上限額が変わった理由をどこからも説明されず、サービス等利用計画案の変更も検討されないまま手続きが進んだ。相談支援事業所は、サービスの利用者負担がどれくらい発生するかを示すべきではないか。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、サービス等利用計画案における利用者負担上限額を未記載とすべきところを0円と記載してしまったことについて謝罪があった。また、各サービスの利用負担額は、各事業所との契約の際に確認してほしいとの回答があった。申出人は事業所の回答に納得しなかったが、回答書に対する申出人の感想を事業所に送付することにより終結となった。  <b>【苦情通知】</b>
13	電話 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、事業所の代表とサービス管理責任者が、利用者のいるところで言い合いをしている。また代表は、休んでいる利用者の悪口を言っている。サービス管理責任者は利用者の立場に立ってくれているが、社長は利用者のことを金儲けの道具としか思っていない。こんな雰囲気の中で作業するのはつらい。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所回答の中で「そういう主旨の発言ではなかった」等の見解が述べられていたが、申出人は回答に納得しなかった。ただ「これ以上の対応をお願いするとここに居づらくなるので区切りとしたい」として継続対応を希望しなかったため終結となった。  <b>【苦情通知】</b>

14	電話 障がい・通所 本人	私は、就労継続支援A型事業所を利用していた。当初の説明では、ホームページ作成のスキルが習得できて将来的にはフリーランスでも仕事ができるという話だったが、実際にはスキルを持った職員がおらず、私が他の利用者に教える形になっていた。それが私の負担となり、「事業所を辞めたい」と社長に伝えた。しかしなかなか受付てもらえず、結果的に、相談室の相談員を通して事業所を辞めたが、意向を伝えてから辞めるまでに1か月もかかった。契約書には2週間前までに知らせればいいことになっているのに、社長の悪意を感じる。	当委員会の苦情対応の流れを説明したが、申出人は苦情通知を希望しなかったため傾聴に努めた。申出人からは「自分の気持ちを吐き出すことができ、少し落ち着いた」とのことばがあった。  【傾聴】
15	電話 障がい・入所 家族	私の息子は障害者施設に入所している。今般のコロナ禍で面会制限が続いているが、まん延防止措置が解除になって以降も、面会制限が緩和されない。入所者のことを考えて対応が慎重になるのは理解できるが、入所者にとって家族との面会はかけがえのない大切な時間だと思う。面会緩和に向けて施設ができることはないのか再度検討してほしい。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所回答の中で、面会再開の具体的な時期等が示されていたことから、苦情通知に一定の効果があったのかも知れないとの申出人の感想を聴取して終結となった。  【苦情通知】
16	電話 障がい・居宅 本人	私は相談支援事業所を利用している。グループホームを探しているが、まずは自分で探してみようと思い、相談員からもらった一覧表をもとに問い合わせしてみた。でも実際にはうまくいかず、相談員に手伝ってくれないかお願いしたが、「あなたが問い合わせたところに、もう一度私が何を問い合わせるの？」と言われてしまった。こんな相談員とうまくやれるとは思えない。管理者に相談したところ「この件について会議で話し合いをするので、結果は後日連絡する」と言われている。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。今後、管理者から会議結果の報告があるとのことから、まずはその報告を待ち、報告の結果に納得できないということであれば再度連絡いただくよう伝えたが、その後連絡はなかった。  【助言】
17	電話 障がい・入所 本人	私は1年程前から障害者支援施設に入所しているが、職員に対して不満がある。少し前に、朝、女性職員に無理やり起こされて「夜遅くまで起きていたから、朝起きられないでしょ！」と決めつけるような言い方をされた。でも、私にも言い分があるので聞いてほしかった。さらに、私の入浴中に、女性職員がノックもしないでいきなり入ってきて「いつまで入っているの！」と言われたこともある。女性職員といってもノックくらいはするべきではないか。	当委員会の機能と苦情対応の流れを説明したが、少し考えたいとのことより傾聴に努めた。  【傾聴】

18	電話 障がい・通所 本人	私は就労継続支援B型事業所を利用し、施設外就労としてトイレ掃除の仕事をしている。同じ施設外就労で玄関掃除をしている利用者は、薄手の使い捨てのビニール手袋を使っているが、私だけ厚手のゴム手袋を使うように言われている。私も使いやすいビニール手袋を使いたいと職員に言ったが「サイズがないので」として話を聞いてくれない。管理者は気難しくて怒りっぽいので、直接訴えることも気が引ける。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人は相談支援事業所を利用して担当相談員がいることから、担当相談員に同席してもらった上で管理者に話を聞いてもらったかどうかと助言した。  【助言】
19	電話 障がい・入所 本人	私はグループホームに入居している。私の部屋は喫煙室に近く、喫煙室は24時間開いている。入居者の中で、夜間、2時間ごとにタバコを吸いにくる人がいて、その人の咳がうるさくて眠れない。職員に相談しても「共同生活だから」と言われ、入居者に注意する等の対応をしてくれない。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人は精神科のデイケアを利用しているとのことより、デイケアの相談員に相談してみたらどうかと助言した。  【助言】
20	電話 障がい・入所 本人	私は精神障害3級で、3か月ほどから生活訓練施設に入所している。私は年金をもらっていて、施設が金銭管理をしている。私はうつ病で、何年かに一度、体調が悪くなる。今回も、一般就労していたところに体調を崩して仕事を辞め、施設に入所した。でも、今はもう体調も戻り、一般就労に復帰できる状態なのに、施設側は私が退所するのを渋っている。入所者が減るのを嫌がっているのではないかと。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。施設が退所を渋る理由を詳しく知るためにも、サービス管理責任者と話し合いを持つよう勧めた。またその際に、体調が回復したので一般就労に復帰したいという申出人の意向を伝えてみるよう助言した。  【助言】
21	電話 障がい・入所 本人	私はグループホームに入居しているが、夜勤担当の職員が私の悪口を言う。また、ご飯のおかずを出さなかったり、部屋のドアをドンドンしたりする。そのことを管理者に言うと「もうすぐ辞めるからそれまで我慢して」と言われた。夜勤の担当を替えてくれるよう、そちらからグループホームに電話をしてほしい。	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が「お願いしますよ」として一方的に電話が切れた。  【不調】
22	電話 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。事業所ではパソコン作業を行っているが、作業所のパソコンのうち2台は新しい機種で、それには私の使いたいアプリが入っている。これまで新しいパソコンは自由に使うことができたので、私は朝一番に事業所に出勤していたが、先週、「新しいパソコンが使える曜日を固定する」と職員に言われた。新しいパソコンのスペックを必要としない利用者もいるので、今まで通り新しいパソコンを自由に使いたい。	申出人が苦情通知を希望したため、準備を進めていたが、申出人から「事業所と回話し合った結果、対応を改善してくれることになった」との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】

23	電話 障がい・通所 家族	私の息子は、8年前から入浴のために生活介護施設を利用している。昨年、施設の管理者が替わったが、その管理者の対応が悪い。息子を担当している相談支援事業所の相談員に相談したが「管理者はそんな風に見える」として私の気持ちに寄り添ってくれない。管理者に対する不信感が日に日に高まっているが、施設に対して指導してくれるところはないのだろうか。	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を希望したため、行政の担当部署を紹介した。  【専門機関の紹介】
24	電話 障がい・通所 本人	私は就労継続支援 B 型事業所に通っていたが、今年 9 月で退職した。退職する事を伝えようとサービス管理責任者にラインを送ったが既読スルーされた。また、8 月分の工賃が支払われるはずの 9 月 25 日に、事業所から連絡がなかった。事業所では利用者の印鑑を預かって勝手にハンコを押している。個別支援計画も立てていないし、モニタリングもしていない。事業所に監視カメラが設置されているが、それについて何の説明もない。そして工賃の明細ももらっていない。これは不正でないか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。個別支援計画を作成していないことや工賃の明細をもらっていないこと等は法令違反になる可能性もあることから、行政の担当部署に相談することを勧めて了承を得た。  【専門機関の紹介】
25	電話 障がい・通所 本人	私は、3 か月前から就労継続支援 A 型事業所に通っている。事業所の求人票には、ポスティングやチラシの封入の作業をすると書かれてあったが、実際にはブルーシートを雑巾で拭く作業だった。私は椎間板ヘルニアの持病があるので、1 日中作業をしていると腰が痛くなった。そこで管理者に相談したところ「自分でサポーターを用意してほしい」と言われた。私の他にも作業が辛くて事業所を辞める利用者が出ている。何とか工夫をしてほしくて管理者に相談しても何もしてくれず、ついには今日は仕事を休んでしまった。今の状況が続くなら、事業所を辞めようかなと思っている。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人は苦情通知を希望されなかったため、傾聴に努めた。  【傾聴】
26	電話 障がい・その他 本人	最近、同行援護を利用している事業所とトラブルがあり、相談支援事業所の相談員が間に入ってくれたが、相談員が事業所寄りだと感じた。日中、相談ごとがあつて電話をしても「今忙しいから、18 時 30 分以降に電話をかけなおしてほしい」と言われた。以前、ヘルパーを利用したいとお願いした時もなかなか探してもらえず、市役所で一覧表をもらって自分で電話をかけたこともあった。元々、相談支援事業所に対して不信感はあったが、今回の件で大きくなった。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人からは「もし苦情通知をして、事業所から契約を解除されたら困るから」として苦情通知を希望されなかったため傾聴に努めた。  【傾聴】

27	電話 障がい・入所 家族	私の家族は5年前から障害者ケアホームに入居している。この度、給付金の手続きの書類が家に届き、それで初めて障害者手帳の等級が2級から3級に変わったことを知った。大事なことなので家族にも知らせしてほしいと伝えたところ、代表から「ちゃんとお伝えしました。そんなことを言うのなら、これらのことはご家族にやっていただきたい」と言われてしまった。私は何かおかしいことを言っているだろうか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。家族として事業所に要望を伝えることは何ら問題がないことを伝えた。また、障害者手帳の等級が変わったことの家族への連絡について、事業所で記録に残してあるかどうか確認されたらどうかと勧めて了承を得た。  【助言】
28	電話 障がい・通所 家族	私の夫は、今年4月から就労継続支援B型事業所を利用している。昨年10月頃にサービス管理責任者が辞めたが、その後、新しい人が入ってきておらず、辞めたサービス管理責任者の名前だけ借りているらしい。事業所はいい加減で、法定代理受領通知書なども一切出してもらっていない。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。職員の配置等法令違反にあたる可能性もあることから、行政の担当部署に相談することを勧めて了承を得た。  【専門機関の紹介】
29	メール 障がい・入所 不明	私の知っているグループホームは、医師から飲酒を止められている利用者に対して飲酒を奨励したり、そのことについて家族に虚偽の報告をしたりしている。個別支援計画も作成しておらず体制上問題がある。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。飲酒の奨励等の不適切な対応について、行政の担当部署に相談することを勧めて了承を得た。  【専門機関の紹介】
30	電話 障がい・入所 家族	私の弟は障害者施設に入所している。弟に他害行為があるため、服薬で様子を見ていたが、先日施設長から、他の利用者の腕を噛んだので週末は隔離室で過ごさせるという連絡があった。そしてその翌日、再度、連絡があり「明日、弟さんを迎えに来てください」と言われた。当日、弟を迎えに行くと、施設長から解約の書類を渡された。いきなりの施設の対応に納得できない。また、契約書には退所後の支援が受けられると書いてあったのに、支援は受けられないと言われたのはなぜか。	申出人の希望により苦情通知を実施した。事業所回答では、対応経過等の説明があり、説明不足について謝罪があった。申出人からは「回答書には納得できないが、納得せざるを得ないと思うのでここで終わらせたい」との感想があったため終結となった。  【苦情通知】
31	電話 障がい・入所 家族	私の娘はグループホームに入居している。娘は、管理者から「自傷行為の傷は見せないで」と言われたらしい。また、娘が同じ系列のグループホームの入居者と仲良くなり、その入居者の部屋に泊まったら、「もうそこのグループホームは行ってはいけない」と怒られたりしたようだ。さらに、副管理者に話しかけたところ「今日しか仕事ができないのだから、話しかけないで」と冷たくされたようだ。これらの発言は言葉の虐待ではないか。事業所に行って指導してほしい。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が虐待相談を希望したため、行政の担当部署に相談することを勧めて了承を得た。  【専門機関の紹介】

32	電話 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。昨日の作業中、休憩スペースでプライベートな電話をしていたところ、スタッフから怒鳴られた。私は腹が立ったが、一旦外に出て冷静になってから謝罪しつつ、怒鳴られたので腹が立ったことを伝えると「私は怒鳴っていない」と言う。それでまた腹が立ち、具合が悪くなったのでそのまま早退した。今日も事業所を休んだ。先程、事業所に連絡したが、職員に「あなたが悪い」と言われた。確かに作業中に電話をしたのは悪いが、怒鳴らなくても良いのではないか。誰も私の話を聞いてくれないので事業所を辞めようと思う。	当委員会の苦情対応の役割や流れについて説明したが、申出人からは「まだ具合が悪いので、苦情通知については考えられない」として苦情対応を希望しなかった。また、このことについて相談できる人はいないか尋ねたが誰もいないとのことだったため、申出人の心情に寄り添って傾聴した。  【傾聴】
33	電話 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、在宅ワークをしている。何かあればLINEで私の担当のスタッフに連絡しているが、私の担当スタッフ2人のうち1人は、私がLINEしても既読スルーする。そうすると「私、何かしたかな？」と不安な気持ちになる。もう1人にLINEをすると、返事は返ってくるが、私の聞きたいことと回答がずれているのでスッキリしない。それで段々とLINEしづらくなり、仕事に対するモチベーションも下がってきている。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。このことについてまだ誰にも相談したことはないとのことだったため、サービス管理責任者や管理者等に申出人の気持ちを伝えてみてはどうかと助言した。  【助言】
34	電話 障がい・通所 本人	2年前に就労移行支援事業所に通っていた際、代表いきなり怒鳴ってきたり、嫌味を言ってきたりしたことがあり、精神的に調子を崩して入院したことがある。入院中に、主治医、看護師長、ソーシャルワーカー、心理士と事業所の代表で話し合いをした。代表は、怒鳴ったり、嫌味を言ったりしたことは認めたが、謝罪はなかった。退院後はそこを辞め、今は就労継続支援B型事業所に通所しているのだが、先程、ふと怒鳴られたこと等を思い出してイライラしたので電話をした。	当委員会の苦情対応の役割や流れについて説明したところ、申出人からは「話を聞いてもらいたかった。聞いてもらって少し落ち着いた」とのことので苦情対応を希望しなかったため、申出人の心情に寄り添って傾聴した。  【傾聴】
35	電話 障がい・通所 家族	私の息子は就労継続支援B型事業所に通っている。ある時、息子が他の利用者から隔離されて仕事を与えられず、職員から声も掛けられないことがあった。息子が管理者に抗議すると「あなたはワーワー文句を言うし、規定違反だから辞めてもらいます。荷物をまとめて出て行ってください」と言ってきたらしい。息子を放置したのは心理的虐待にあたるのではないか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が虐待相談を希望したため、行政の担当部署に相談することを勧めて了承を得た。  【専門機関の紹介】

【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	私の子どもは放課後等デイサービスを利用しているが、ある特定の職員の言動には非常に問題があると思う。子ども本人に「あなたは障害児だから」という言い方をする。そこで、そのことを事業所の上の立場の人に伝えたところ「面倒なことを言う親だ」という感じで風当たりが強くなった。事業所の対応について指導してもらえないだろうか。	当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。当委員会は事業所に対する指導等の権限がないことを説明し、行政の担当部署に相談することを勧めて了承を得た。  【専門機関の紹介】
37	電話 児童・通所 家族	私の娘は、通っている保育園で目をケガした。友だちが持っていたブロックが目に入ったようだ。そのことはすぐに私のところに連絡は来ず、お迎えに行った時に初めて聞かされた。お迎えの時、娘は片目が明かない状態だったのですぐに病院を受診した。園長先生には、今回の事故の経緯について文書で説明してほしいとお願いしたが、今日まで説明の文書をもっていない。また、ブロックが目に入った際に保育園にあった目薬をさしたようだが、素人判断で目薬を差すのはどうかと思う。これから市役所に相談に行こうと思っているが上手く伝わるか心配である。何かアドバイスがあればお聞きしたい。	市役所には指導・監査の権限がある事も伝え、申出人が思っていることをそのまま話されたらいいのではないかと助言した。  【助言】
38	電話 児童・通所 家族	小学2年の息子は放課後等デイサービスを利用しているが、事業所から「マスク着用の協力をお願いしたい」と言われている。でも息子はマスクが苦しいと言っていて、マスクが嫌だといって行かない日もある。そのことを事業所の先生に相談したところ「マスクをしない子がいることで、心配したり不安に思ったりする家族がいるかもしれないので協力してほしい」と言われた。でも、息子の意見や自由も尊重してほしい。そもそも、子どもたちの発達のことを考えたらマスクをすることはどうなのか。マスクの身体的、心理的な影響については事業所や法人で議論されていないと思う。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。法人に第三者委員が設置されているとのことから、第三者委員に相談して、マスクの子どもたちの発達への影響等について法人内で話し合ってもらいたいことを伝えたらどうかと助言し了承を得た。  【助言】

39	電話 児童・通所 家族	私の息子は小学校高学年で、長らく放課後等デイサービスに通っている。ある時、個別支援計画に、息子が他の子に「グーでパンチした」と書かれてあった。家ではそんなことは一度もなかったの知らせて欲しかったと伝えたところ、先生から「そんなことは日常茶飯事なので連絡する必要性を感じなかった」と言われた。私が反論しようとする、「お母さんとは教育方針が違うので」と言って私の話を遮った。近く事業所の利用を終了するので、どうこうしてほしいというのではないが、対応に納得できないところがあったので聞いてほしくて電話をした。	当委員会の苦情対応の流れを説明した。申出人の心情に共感しつつ傾聴に努めた。  <b>【傾聴】</b>
40	電話 児童・通所 家族	私の子どもは保育園の2歳児クラスに通っている。同じクラスに落ち着きのない子がいて、その子に引っかけられたり噛まれたりしている。最初は子ども同士のことだからと思い我慢していたが、顔に傷があったり、背中に噛まれた跡があったりすることが続いたため、園長先生と面談することになった。私が園長先生に、相手の親にこのことを伝えているのか聞くと、特に伝えていないとのことだった。その子はうちの子だけでなく、他の子にもやっているようだった。保育園では事故報告書も作成しているということだったので、開示請求をしようと思っているし、場合によっては、相手の親に対して慰謝料を請求することも考えている。今後、別の保育園に転園することが決まっているが、今回の件について保育園は適切に対応していないのではないか。	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の担当部署を紹介した。  <b>【専門機関の紹介】</b>

### 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、2022年に道内で新規開設した高齢分野の入所系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、回答があった事業者に対して、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3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 2件（2枚） ・パンフレット 10件（130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、研修会の内容をオンデマンドで配信した。

- と き [参集] 令和4年10月11日  
 [オンデマンド配信] 令和4年10月18日～11月18日
- ところ [参集] 札幌市 かでの2.7
- 参加者 [参集] 27名  
 [オンデマンド配信] 99名
- 内 容 ・講義1「苦情の理解と解決」  
 講師 中村 和彦（北星学園大学社会福祉学部教授）  
 ・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」  
 講師 大友 芳恵（北海道医療大学看護福祉学部教授）  
 ・質疑応答・まとめ

## 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4年7月12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4年10月24日 ～ 令和4年11月14日	動画配信	事務局職員 2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5年3月1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5年3月16日	開催場所	北海道 4名 委員 6名 事務局 3名

## 令和4年度 事業報告書

発行年月日 令和5年8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](mailto:tekisei@vesta.ocn.ne.jp)