

平成 22 年度

秋田県運営適正化委員会事業報告書

秋 田 県 運 営 適 正 化 委 員 会

(秋田県福祉サービス相談支援センター)

目 次

1	選考委員・運営適正化委員会委員名簿	1
2	委員会の開催状況	2
	運営適正化委員会の開催	
	運営監視小委員会の開催	
	苦情解決小委員会の開催	
3	運営監視業務の状況	3
	運営監視小委員会の助言・指導	
	運営監視小委員会の現地調査	
	地域福祉権利擁護事業の実施状況	
4	苦情解決業務の状況	5
	苦情相談の状況	
	苦情相談件数の推移	
	苦情・相談の概要	
5	広報活動・情報提供	18
	印刷物・広報掲載等	
6	苦情解決研修会の実施	18
7	その他	18

1 選考委員会・運営適正化委員会委員名簿（平成23年3月末日現在）

〈 選考委員会委員名簿 〉

任期 平成22年6月1日～平成24年5月31日

区 分	氏 名	職 名
公益を代表する委員	太田 春海	秋田県民生児童委員協議会会長
	狩野 節子	秋田弁護士会会長
	船木 保美	秋田県魁新報社報道センター長
福祉サービスの利用者 を代表する委員	細矢 治助	秋田県身体障害者福祉協会会長
	阿部 文博	秋田県精神障害者家族会連合会前会長
	榎本 義孝	秋田県老人クラブ連合会前会長
社会福祉事業経営者を 代表する委員	伊勢 哲郎	秋田県社会福祉施設経営者協議会
	石川 悦郎	秋田県障害福祉協議会会長
		市町村社会福祉協議会連絡協議会会長

〈 運営適正化委員会委員名簿 〉

委員長 古田 重明

副委員長 柴田 博

任期 平成22年4月1日～平成24年3月31日

区 分	氏 名	所 属 等	小委員会	
			運営監視	苦情解決
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	柴田 博	◎ 委員長	○
		藤原 璋治	/	○
	利用者代表	高橋 精一	○	/
	提供者	熊谷 佑一	○	/
学識経験者 法律に関する	法律	伊勢 昌弘	/	◎ 副委員長
		古田 重明	○	◎ 委員長
		澤田石 晶	◎ 副委員長	○
学識経験者 医療に関する	医療	小玉 弘之	/	○
		清水 徹男	○	/

2 「運営適正化委員会」開催状況

〈 運営適正化委員会選考委員会の開催 〉

開催月日	内 容	出席者
平成22年3月8日(月)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 正副委員長の互選について ・ (説明) 選考委員会及び秋田県運営適正化委員会について ・ (議案) 議案第1号 秋田県運営適正化委員の選任に関する同意について ・ (事業推進状況) 平成21年度 秋田県運営適正化委員会事業実施状況について 	委員7名

〈 運営適正化委員会の開催 〉

開催月日	内 容	出席者
第1回 平成22年4月26日(月)	<ol style="list-style-type: none"> ① 正副委員長の選任並びに所属小委員会について ② 平成21年度秋田県運営適正化委員会事業の実施状況について ③ 平成22年度秋田県運営適正化委員会事業計画について ④ その他 	委員7名 県担当者 (2名)

〈 運営監視小委員会の開催 〉

開催月日	内 容	出席者
第1回 平成22年5月19日(水)	<ol style="list-style-type: none"> ① 小委員会正副委員長の選任について ② 契約締結事例の検討について ③ 平成21年度地域福祉権利擁護事業の実施状況について ④ その他 	委員5名 県担当者1名 サポートセンター職員2名
第2回 平成22年9月1日(水)	<ol style="list-style-type: none"> ① 新規契約ケースの検討について ② 現地調査の実施内容について ③ その他 	委員4名 サポートセンター職員2名
第3回 平成23年1月24日(月)	<ol style="list-style-type: none"> ① 新規契約ケースの検討について ② 現地調査の結果報告について ③ その他 	委員6名 サポートセンター職員1名

〈 苦情解決小委員会の開催 〉

開催月日	内 容	出席者
第 1 回 平成 2 2 年 5 月 1 9 日 (木)	① 小委員会正副委員長の選任について ② 苦情相談 (3 月～4 月分) の報告について ③ その他	委員 4 名 県担当者 1 名
第 2 回 平成 2 2 年 7 月 1 3 日 (火)	① 苦情相談 (5 月～6 月分) の報告について ② その他	委員 4 名
第 3 回 平成 2 2 年 9 月 1 日 (水)	① 苦情相談 (7 月～8 月分) の報告について ② 事情調査の結果と委員会の対応について ③ 研修会の開催・骨子 (案) について ④ その他	委員 5 名
第 4 回 平成 2 2 年 1 2 月 3 日 (金)	① 苦情相談 (9 月～1 1 月分) の報告について ② S 氏の経過と委員会の対応について ③ 苦情解決研修会の実施結果について	委員 6 名
第 5 回 平成 2 3 年 1 月 2 4 日 (月)	① 苦情相談 (1 1 月～1 2 月分) の報告について ② S 氏の経過と委員会の対応について ③ その他	委員 5 名
第 6 回 平成 2 3 年 3 月 2 8 日 (月)	① 苦情相談 (1 月～2 月分) の報告について ② S 氏の経過と委員会の対応について ③ その他	委員 5 名

3 運営監視業務の状況

運営監視小委員会を年 3 回開催し、地域福祉権利擁護事業 (日常生活自立支援事業) の新規契約ケースの特に困難ケース及び問題ケースを中心に助言、指導を行った。

また、福祉サービス利用援助事業の実施委託を受けた基幹的社会福祉協議会 3 ヶ所における事業の実施状況や適切な管理、生活支援について現地調査を行い、改善事項について検討した。

〈 運営監視小委員会現地調査 〉

期 日	訪 問 先	訪 問 委 員
平成 22 年 10 月 18 日 (月)	基幹社協 能代市社会福祉協議会	運営監視小委員会委員 2 名・事務局 1 名
平成 22 年 10 月 25 日 (月)	基幹社協 鹿角市社会福祉協議会	運営監視小委員会委員 2 名・事務局 1 名
平成 22 年 11 月 17 日 (水)	基幹社協 大仙市社会福祉協議会	運営監視小委員会委員 2 名・事務局 1 名

〈 地域福祉権利擁護事業実施状況 〉

資料提供：秋田県福祉生活サポートセンター

相談状況

単位：件

	認知症高齢者	知的障害者	精神障害者	その他	合計相談数
平成 11 年度	34	2	3	35	74
平成 12 年度	116	16	14	21	167
平成 13 年度	429	106	88	57	680
平成 14 年度	944	190	114	20	1,268
平成 15 年度	1,403	230	83	9	1,725
平成 16 年度	1,302	185	131	13	1,631
平成 17 年度	865	130	346	6	1,347
平成 18 年度	1,638	256	594	82	2,570
平成 19 年度	1,662	307	553	108	2,630
平成 20 年度	1,281	298	452	207	2,238
平成 21 年度	1,609	190	579	109	2,487
平成 22 年度	1,983	230	567	90	2,870
合計	13,266	2,140	3,524	757	19,687

※平成 11 年度は事業開始 10 月 1 日からの 6 か月の合計

契約状況

単位：件

年 度	認知症 高齢者	知的 障害者	精 神 障害者	その他	計
平成 11 年度	0	0	0	0	0
平成 12 年度	1	1	1	0	3
平成 13 年度	14	3	2	0	19
平成 14 年度	23	7	2	0	32
平成 15 年度	29	1	1	0	31
平成 16 年度	44	5	2	0	51
平成 17 年度	46	1	11	0	58
平成 18 年度	45	2	3	0	50
平成 19 年度	52	6	6	4	68
平成 20 年度	65	5	9	1	80
平成 21 年度	49	6	4	0	59
平成 22 年度	47	4	10	0	61
計	415	41	51	5	512

解約状況

単位：件

年 度	認知症 高齢者	知的 障害者	精 神 障害者	その他	計
平成 11 年度	0	0	0	0	0
平成 12 年度	0	0	0	0	0
平成 13 年度	1	1	1	0	3
平成 14 年度	7	1	0	0	8
平成 15 年度	12	0	0	0	12
平成 16 年度	21	2	0	0	23
平成 17 年度	24	1	2	0	27
平成 18 年度	23	1	1	0	25
平成 19 年度	25	3	7	1	36
平成 20 年度	22	3	3	0	28
平成 21 年度	49	2	5	2	58
平成 22 年度	46	5	6	0	57
計	230	19	25	3	277

実利用人数

単位：件

	認知症高齢者	知的障害者	精神障害者	その他	計
鹿 角	18	3	0	0	21
県 北	23	7	1	2	33
能代・山本	48	0	2	0	50
中 央	30	6	7	0	43
大仙仙北	33	3	9	0	45
県 南	32	4	7	0	43
現契約数	184	23	26	2	235

4 苦情解決業務の状況

福祉サービス利用者及び家族等からの苦情や相談を電話・来所・書面・メール等で受付、助言や他機関の紹介による解決のほか、必要に応じて事情調査を実施して解決に結びつけた。

なお、相談者が納得できず1年近く継続中のケースもあり、引き続き委員会でできる役割を

担っていくこととしている。

〈 苦情相談の状況 〉

受付件数(月別、受付方法別 平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日)

※「その他」は、問い合わせ・相談等、苦情に至らなかった件数

	受 付 方 法								備 考
	来 所		書 面 ・ 電 話 等		そ の 他		合 計		
	苦 情	そ の 他	苦 情	そ の 他	苦 情	そ の 他	苦 情	そ の 他	
4 月			5	13			5	13	18
5 月		1	3	6			3	7	10
6 月	1		4	8			5	8	13
7 月		1	5	2			5	3	8
8 月	1		3	8			4	8	12
9 月				5			0	5	5
10 月			4				4	0	4
11 月		1	3	5			3	6	9
12 月			1	3			1	3	4
1 月		2	2	5			2	7	9
2 月		1	2	6			2	7	9
3 月			3	9			3	9	12
累計	2	6	35	70			37	76	113

種別・申出人の属性 (平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日)

	利用者		家 族		代 理 人		職 員		そ の 他		累 計	
	苦 情	そ の 他	苦 情	そ の 他	苦 情	そ の 他	苦 情	そ の 他	苦 情	そ の 他	苦 情	そ の 他
老人	4	8	17	20		2	1	4		4	22	38
障害者	4	3	2	5				1	2		8	9
児童			1								1	
その他	2	1	1	11		2		1	3	14	6	29
計 累	10	12	21	36		4	1	6	5	18	37	76

種別並びに受付内容の区分（平成 22 年 4 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日）

サービス種別	区 分	苦情受付件数	苦 情						
			苦情解決結果						
			①相談助言	②紹介伝達	③あっせん	④通 知	⑤その他	⑥継続中	⑦意見・要望
老人福祉サービス	①サービス内容（職員の接遇）	5	1				4		
	②サービス内容（サービスの質や量）	5	4				1		
	③利用料	1	1						
	④説明・情報提供	5	4				1		
	⑤被害・損害	2	1				1		
	⑥権利侵害	1	1						
	⑦その他	3	1				2		
障害者福祉サービス	①サービス内容（職員の接遇）	1	1						
	②サービス内容（サービスの質や量）	2				2			
	③利用料								
	④説明・情報提供	2	1					1	
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他	3	2				1		
児童福祉サービス	①サービス内容（職員の接遇）								
	②サービス内容（サービスの質や量）								
	③利用料								
	④説明・情報提供								
	⑤被害・損害	1					1		
	⑥権利侵害								
	⑦その他								
その他サービス	①サービス内容（職員の接遇）	3	1				2		
	②サービス内容（サービスの質や量）								
	③利用料								
	④説明・情報提供	1	1						
	⑤被害・損害								
	⑥権利侵害								
	⑦その他	2	2						
合 計	①サービス内容（職員の接遇）	9	3				6		
	②サービス内容（サービスの質や量）	7	4				3		
	③0 利用料	1	1						
	④説明・情報提供	8	6				1	1	
	⑤被害・損害	3	1				2		
	⑥権利侵害	1	1						
	⑦その他	8	5				3		
合 計		37	21				15	1	

〈 苦情相談件数の推移 〉

受付方法

	受付方法								総 計
	来 所		書面・電話等		その他		合 計		
	苦 情	その他	苦 情	その他	苦 情	その他	苦 情	その他	
H12年度	1		3	22			4	22	26
H13年度	2	20	13	65		4	15	89	104
H14年度	4	5	45	36	7	23	56	64	120
H15年度	10	5	59	28		5	69	38	107
H16年度	10	2	50	45		2	60	49	109
H17年度	3	10	32	30		1	35	41	76
H18年度	5	4	42	29			47	33	80
H19年度	3	3	20	44			23	47	70
H20年度	3	5	25	33			28	38	66
H21年度	3	2	26	58			29	60	89
H22年度	2	6	35	70			37	76	113
累 計	46	62	350	460	7	35	403	557	960

- ・初年度は事務局で事情調査した件数である。(H12年10月6日～H13年3月31日)
- ・14年度は、苦情の意味を広義にとらえ、不満、疑問等を含めている。
- ・13・14年度は、その他相談が多い理由として事業者からの体制整備に関する相談等も含まれていることがあげられる。

種別

	老 人	障 害	児 童	その他	合 計
H12年度	2	2			4
H13年度	11	3		1	15
H14年度	37	9	6	4	56
H15年度	43	18	7	1	69
H16年度	36	15	4	5	60
H17年度	21	4	2	8	35
H18年度	28	9	3	7	47
H19年度	17	5		1	23
H20年度	18	4	1	5	28
H21年度	13	11	2	3	29
H22年度	22	8	1	6	37
累 計	248	88	26	41	403

苦情の内容

	職員接遇	サービスの質・量	利用料	説明・情報提供	被害損害	権利侵害	その他	合計
H12年度	2	1		1				4
H13年度	3	5	3	2	1	1		15
H14年度	14	14	1	16	2	3	6	56
H15年度	39	16	2	5			7	69
H16年度	22	17	3	8			10	60
H17年度	17	7		1	2		8	35
H18年度	17	9		4		1	16	47
H19年度	13	2	3	2			3	23
H20年度	7	4	1	6	2		8	28
H21年度	8	4	1	2	5	2	7	29
H22年度	9	7	1	8	3	1	8	37
累計	151	86	15	55	15	8	73	403

苦情解決の方法

	相談助言	紹介伝達	あつせん	通知	その他	継続中	意見要望	合計
H12年度	4							4
H13年度	13	2						15
H14年度	33	19					4	56
H15年度	42	7			5		15	69
H16年度	58	2						60
H17年度	28	7						35
H18年度	29	9			9			47
H19年度	10	2			11			23
H20年度	19	2			7			28
H21年度	21				7		1	29
H22年度	21				15	1		37
累計	278	50			54	1	20	403

〈 苦情・相談の概要 〉

番号	事業所 申出人	苦情の概要	対応状況
1	障害・在宅利用者	<p>・行政への要望について</p> <p>①行政へ要望を出しているが、何も連絡がない。委員会から回答を出すように伝えて欲しい。</p> <p>②精神障害者に対するサービス内容や保健師の業務について、内容を明示するように伝えて欲しい。また、なぜ自分が該当されないのかその理由を聞いてもらいたい。</p> <p>以上のように行政が、適正に業務を実施してないので当方で指導してほしい。</p>	<p>① 委員会は、指導する権限がないことを説明し、要望は行政に伝えることを報告する。</p> <p>② サービスの対象になるかどうかの判断は、国の制度や通知等で行政が判断することであり、当方が介入すべき問題でないこと、該当されない理由は、自分で確認することを伝え終了する。</p>

番号	事業所 申出人	苦 情 の 概 要	対 応 状 況
2	老人・在宅 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネへの不信感について 介護が必要になりケアマネに相談すると物事を決め付けたり、自分の考えを押し付ける面があったので専門職としての意識を自覚して欲しい。また、利用者が自己決定して物事をすすめるようなやり方にしてもらいたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の部署に電話で苦情がある。職員が内容を聞き、委員会へ伝えることを報告すると申出人は了承し、対応結果の報告は、必要ないといわれる。その職員から委員会へ報告あり。
3	老人・入所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・施設のトイレについて（書面で苦情） 半年前に施設のトイレをウォシュレットにして欲しいと要望を委員会に申し入れるが、いまだに改善されてない。 排泄が自立している人は、ウォシュレットトイレがないと困る。電源はきており、便座を替えるだけですむのに改善されてない。早急に付けてくださるように当方から連絡してもらいたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前回の要望については、施設へ伝えているが、連絡先の記載がなかったので申出人には結果報告ができなかった。 ・今回、同じ内容の要望があったので、再度施設に報告し早急に対応して欲しいことを伝えると、施設からは特養とケアハウスがありどちらの利用者か判断できないこと、すでに何台かウォシュレットトイレは設置していること、予算的な問題、使用方法を理解できない利用者もおり検討中であると報告を受ける。 ・この件については、利用者全員に苦情の内容を説明し施設での対応状況を報告すること、不在の利用者には書面での対応状況を報告するなど入所者全員が把握できるように配慮してほしいことを伝え終了する。
4	障害・在宅 利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・行政への不満について ①障害者専用駐車場の件で警察に行く と障害認定区分が変更になっていた ので確認すると、担当者は納得できる 説明をしてくれなかった。 ②精神障害者に対する家事援助等の ホームヘルプサービスを要望すると該 当にならないというだけで、理由を 説明してくれない。 当委員会から実施してくれるように 指導してもらえないか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・当委員会には、権限がないので行政に 要望を伝えることしかできないことを 説明する。 ・また、自分で障害区分変更の理由や サービスに該当しない理由を確認する ことを伝え終了する。
5	障害・在宅 利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者の相談機関に継続的な相談を メールでお願いしたいと要望すると承 諾したのに、あとになってメールは、 受付のみでその後の相談は、電話も しくは面談でおこなうといわれたが 納得できない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続中 事情調査の実施と話し合いの場の調 整、延べ3回の話し合いを実施する が相談者が納得せず継続中。
6	児童・家族	<ul style="list-style-type: none"> ・送迎バスの運転手の言動について 子どもが、保育園の送迎バスの運 転手から暴言を言われたり、頭を叩 かれたのでそのバスを利用したくない といっている。当方から運転手の変 更と子どもが従来どおりバスを利用 し保育園に行けるように配慮して もらいたいことを法人へ伝えてほ しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人へ申出人の要望を伝えると、申 出人には謝罪しているが納得しない ので、行政も入り話し合いをする予 定になっていると報告される。 その後申出人から連絡があり、法 人が運転手の変更を承諾してくれ たので少し様子を見るので一旦終 了したいと連絡あり終了する。

番号	事業所 申出人	苦 情 の 概 要	対 応 状 況
7	老人・入所 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金について ①施設入所時、ケアマネから説明を受けた金額と請求された金額は違っており、高くなっていた。地域包括支援センターへ相談するが、納得できる説明はしてくれなかった。利用料金の件は、施設のケアマネに一任しているので、今後地域包括への相談は遠慮してほしいといわれる。 ②地元の行政にこの件を相談すると自宅で介護することをすすめられ、タクシー券をよこされた。在宅介護しないのはそれなりの理由があるからである。 ③誰も申出人の話を聞いてくれないので当方へ連絡した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料については、再度施設のケアマネから説明を受けること、また、希望する金額の施設を探してもらうことも可能であることを説明する。 ・今後どうするのか家族で話し合い、関係機関に相談することを伝える。 ・後日、行政からこの件で連絡あり協議した結果、行政側で対応することになり終了とする。
8	老人・在宅 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・施設入所中の事故について ①母が、施設入所中に骨折し手術することになった。医師からベットから落ちるか転倒しないとこのようなことにはならないといわれた。 ②施設からは、事故の詳細の説明もなければ、謝罪や治療費や見舞金の話もなく誠意が感じられない。今後の対応をどうしたらよいか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書や契約書に事故時の対応について記載されているはずであるから、確認することを伝える。 ・その当時申出人が病気で、入所の手続きはケアマネが全部やってくれたのでわからないというので、ケアマネに確認し対応するように伝える。その後連絡はないので終了とする。
9	障害・在宅 その他	<ul style="list-style-type: none"> ・給付金について（匿名：書面で送付されてくる） 利用者に支給されている給付金が、適切に使用されているのか疑問に感じているので至急調査をしてもらいたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申出人の要望は、書面で送付されてくるが、匿名で連絡先の記載もなかったため、県の監査担当へ報告する。 ・県にも同じ内容が送付されてきていると報告され、協議した結果、県に一任することし終了とする。
10	老人・入所 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・看護師の言動について ①体調不良を看護師に伝えると「ベットで休んでいる」ように大声で言われたため、母はショックを受け食欲不振になる。 ②看護師が、母にどのようなことを言ったのか聞くため施設に説明を求めると、謝るだけで詳細の説明はなかった。 ③看護師に直接会って話を聞きたいと伝えても会わせてくれない。 ④後日、精神科の通院があり、医師に事情を説明しないといけないのでどうしたらよいか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設に出向き説明を受けることを伝える。当事者から話を聞きたいと伝え、関係書類等を見せてもらい、施設の対応次第により今後のことを考えることを伝え終了する。
11	その他 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・障害年金について 夫は障害年金を受給しており更新の手続きをする。結果が毎回きていたのに今回こなかったので問合せをすると担当者から該当になってないといわれ、国民年金の手続きをするといわれ手続 	<ul style="list-style-type: none"> ・社会保険事務所にその件を連絡し該当にならない理由を再度確認し文書でもらうことを伝える。 ・年金の変更手続きは、いつでもできるので、今後のことも含め家族で話し合い社会保険事務所へ相談することを伝え終了する。

番号	事業所 申出人	苦 情 の 概 要	対 応 状 況
		<p>きをする。</p> <p>国保の手続終了後、書類の不備の連絡があった時にその担当者から国民年金の方が支給額が高いので変更したのですねといわれ驚いた。該当になってないといわれ国保に切り替えたのに、担当者により説明に違いがあるのは、どういうことか？</p>	
1 2	老人・入所 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・契約内容と実際の支援が違うので納得できない。(適合高専賃介護特定施設) <p>契約時の説明では、利用者のニーズに応じた支援をするといったので利用契約したのに、実際は対応が違う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書にサービス内容が記載されていない部分もあるので、再度施設から説明を受けることを伝える。 ・適合高専賃介護専用型特定施設に入所しても介護保険サービスと同様のサービスを受けることができるのか国保連に確認することを伝え終了する。
1 3	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護費について <p>年金を受給しているが、それだけでは生活が苦しいため生保を申請する。担当者から住所が確定してないのでアパートを借りるように言われ、お金を工面して借りた。後日、生保が該当にならないことを言われたが、アパートを借りた資金と火災保険代を自分で出しているのをそれを行政の方で支払ってほしい。職員から言われ借りたので・・・。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・行政に対する不満であり、行政で実施している「意見や要望、問合せ窓口」があるのでそちらに相談することを伝える。 ・生活費については、年金受給まで社協で実施している「緊急小口資金貸付制度」の利用を検討するように伝え終了する。
1 4	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・社協職員の対応について <p>社協に総合資金の申込みをする。いつ頃お金が振り込まれるのか問合せをすると担当者から必要のないプライベートのことを聞かれたり、「この資金をあてにされたら困る」といわれた。困って連絡したのにその様な言い方をされ不愉快であった。以前にも職員の対応でいやな思いをしたことがあるので、職員の対応を改善してほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当方から、申出人の件を社協へ報告し職員の対応について確認の連絡を入れることを伝える。 ・総合資金の件については、生活福祉資金担当者からいつ頃振り込まれるのか説明してもらい本人も納得し終了する。
1 5	老人・在宅 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が上から目線で支援している。 <p>祖父がデイサービスを利用している。迎えに来た職員が祖父をせかすようなことをいう。また、自宅が汚れているというなど、上から目線で支援しているように感じた。祖母に確認するとその職員は、いつもそのような態度であるとのことであった。施設へ匿名で職員の態度を改善してもらうように伝えてほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設へ申出人の件を報告すると、申出人から直接同じ内容の要望がきていることを報告される。 ・後日、施設長から職員には注意したことの報告と今後職員教育を徹底するとの連絡あり終了する。

番号	事業所 申出人	苦 情 の 概 要	対 応 状 況
16	老人・在宅 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・母が、訪問介護を受けている。ヘルパーからいつも世話になっているといい、時々お菓子などを上げているようである。それをいいことに買物支援時に見返りを要求するような仕草や言葉があると言われたが、それが当たり前のことか知りたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・見返りを要求することは、決してあってはならないことである。 ・事業所の姿勢や対応が職員に周知徹底されていない問題でもあり、当方から事業所に伝えることができるが、地元行政の介護保険担当に伝えて改善を促す方法もあることを説明する。 ・地元の行政に連絡してみるといい終了する。
17	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・弱い立場の人間が、福祉事務所に相談に行っている時に、以前の住まいから安いアパートに転居する際の費用負担について生活保護での支払いは無理といわれ、しかも担当の上司から大声で威嚇され、言葉によるいじめのような態度が許せない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いじめのような態度が許せないということであり、専門の相談機関である「人権・いじめホットライン」に相談してみることを助言し終了する。
18	老人・職員	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネをしているが、新規の事業所に移ることになった。前の事業所の責任者から、自分の方の利用者を連れて行かないでほしいといわれ、誰一人渡してくれなかった。 ・現在は、新規の事業所で働いているが、仕事の件で前職場に連絡を入れると職員から、上司から仕事をやらないように言われているといわれ断られる。 ・納得できなかったので「ケアマネ相談窓口」に相談するとお互い歩み寄ることが大切だといわれた。 ・新規の事業所が、多くなってきているので、このような利用者の取り合いの問題があることを当方で知っておいて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当方から、事実関係を把握することができるのでもう少し詳細を教えてほしいという今後のこともあるのでこれ以上は、話せないというので傾聴し終了する。
19	老人・在宅 家族	<p>①母は、GHに入所していたが、施設から体調不良や薬の変更について連絡がなかった。いくら離れていても家族であるから、その辺を理解した配慮をしてほしい。</p> <p>②病院に入院すると、看護師が「高齢だから仕方がない」ということをよくいう。その言葉を聞くたびに家族の身になって物を言ってもらいたいと思う。</p>	<p>①施設では、身元引受人には連絡を入れていたと思われるが、申出人は遠方であり連絡は入れなかったのではないかとと思われる。契約時申出人にも連絡してほしいことを伝えておくとよかったのではないかと伝える。</p> <p>②申出人の気持ちは、十分理解できることを伝え傾聴し終了とする。</p>

番号	事業所 申出人	苦 情 の 概 要	対 応 状 況
20	老人・入所 家族	<p>◎GHの住所変更について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在GHを利用している。郵便物の問題があり、住所変更しようとするので施設から変更しないでほしいといわれた。以前利用していたケアハウスでは、住所変更をしてほしいといわれ変更した。 ・施設によって対応が違うので、地域包括支援センターに確認すると1年以上利用する場合は、変更した方がよいといわれた。 ・問い合わせ先により助言内容が違うので家族としては困る。法律的には、どうなっているのか？教えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の種類によりやり方が違うことを説明する。当方としても専門外でもあるので行政や国民健康保険団体連合会へ連絡し説明を受けることを伝え終了とする。
21	老人・入所 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・ショートステイを夫が利用している。契約時要望したことがやられてないので、相談員や苦情受付担当者にその件を報告するが、わかりましたというだけで何も改善されてない。どうしたらよいか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・改善方法としては、行政に報告し監査時に調べてもらう方法と当方から施設に申出人の件を報告することができることを伝えると家族と相談し後日連絡を入れるということで一旦終了する。 ・その後、申出人から連絡あり様子を見ていたが一向に改善されないの事情調査をしてほしいと要望があり了承する。後日再び連絡があり、夫が病気のため入院することになったので、この件は取り下げて欲しいと連絡あり終了する。
22	老人・入所 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネから契約時説明を受けた内容が実施されてない。 ①歩行訓練を毎日実施してくれるといいながら、現在まで1回しかやってくれてない。 ②利用料も説明を受けた金額より毎月少しずつ高くなっている。 ③入所中の通院は、家族が対応することの説明がなかった。 ・それ以外にもいろいろあり、この施設は信頼できない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設には、苦情受付担当者や第三者委員がいるので報告し改善してもらう方法があることを説明すると夫に何かされると困るので報告してないとのこと。報告しても利用者に迷惑がかかるようなことは決してないことを伝える。 ・当方から匿名で伝えることができることを説明すると内容で申出人が言ったことがわかるのでそれも困る。 ・今後のことを家族で一度相談して当方へ連絡してほしいことを伝えるが、その後連絡はないので終了とする。
23	老人・入所 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・介護付有料老人ホームを利用している。職員が、料金に応じた支援をするように言っているのを聞き驚いた。料金の高い人には手厚く、それ以外には普通の支援をするようにとは、おかしいのではないかと施設の経営を優先したやり方で納得できない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設に申出人の苦情内容を伝えると、あつてはならないことと認識を示し、事実関係を把握して組織としてきちんと対応したいと報告される。その旨を申出人に伝え終了する。

番号	事業所 申出人	苦情の概要	対応状況
24	老人・入所 家族	・母が有料老人ホームに入所している。突然ケアマネ変更依頼の文書が送付されてくるが、施設側で本人や家族の承諾なしに変更できるのか？	・書面で送付されてくるが、施設名や申出人の住所が記載されてなかったので、連絡できないため保留としていたが、その後も連絡はなく終了とする。
25	その他	・小規模作業所にボランティアに行く と施設の指導員と他のボランティア からいじわるされたので、当方から いじわるはやめるように言ってほしい。	・施設に苦情内容を伝え内部調査を依頼 する。H11年当時の職員に事実確認する がその様な事実は聞いたことがない ということであった。また、現在は学生 のボランティアは来てないと報告される。 ・当方からは、事業所は多くの方々から 支援してもらわなければならないので、 不適切な言動や不信感をもたれないよ うに適切な運営に努めてもらいたい と助言し終了する。
26	老人・入所 本人	・特養の職員が、飲酒運転で免停にな っているのに法人や施設から何も処 罰を受けず平然と仕事をしている。 ・今の時代、飲酒運転は厳しく処罰さ れるのに、このような状態だと他の職 員にも影響があるので反省する機会 をつくるように当方から法人へ伝え てほしい。	・申出人が直接法人へ申入れすること もできることを説明すると、施設を利用 できなくなるので当方から伝えてほし いとのことであった。検討するので再 度連絡をくれるようお願いすると了承 するが、その後連絡はないので終了と する。
27	その他 家族	・弟は、勤務している施設の管理者か らいじめや虐待を受けて、うつ状態に なり自殺までほのめかすようになって いる。 聞くところでは、弟だけではなく1人 ずつターゲットになっていじめやパ ワハラを受けて辞めていると聞いて いる。どうしたらよいか？	・施設の運営や職員の雇用関係、指導上 の問題でもあり、その事実関係を含め て、当該行政の監査指導の担当に申し 出て訴える方法が適切でないかと助言 し連絡先を教える。また、人権・いじ めホットラインという相談機関もあわ せて連絡先を教え終了した。
28	老人・在宅 本人	・障害福祉サービスを受けながら在宅 生活をしてきたが、介護保険のサービ スに切り替えた。現在利用している事 業所から変更しても引続き、自分の方 の事業所を利用してもらいたいと再 三言われていたので、そのつもりで いた。介護認定がおり事業所にサービ ス開始の連絡をするとヘルパーを派遣 できなくなったので、他の事業所を紹 介するといわれた。 ・このようなことになるなら、事前に そのことを説明しておくべきだと思 う。また、その件をケアマネではなく ヘルパーが申出人に報告にきたが、 ヘルパーの業務ではない。非常に不愉 快であった。	・ケアマネが今回の件で説明に来るとい っているので、その話を聞きそれから今 後のことを考えた方がよいこと、場合 によっては、当方から事業所に連絡し 事実関係を確認することもできること を伝えると了承し、後日連絡をよこす といひ一旦終了するが、その後連絡は ないので終了とする。

番号	事業所 申出人	苦 情 の 概 要	対 応 状 況
		・後日、ケアマネとヘルパーが来訪したいと連絡があったが、体調不良で断った。	
29	老人・入所 家族	・施設の利用料が、いつもより数万円安くなっており、おかしいなとは思ったが、請求された金額をそのまま納めた。後日、その金額の中に部屋代と食事代が入ってなかったので再度請求書を出すので支払ってほしいといわれ、前に納めた料金は戻してくれた。 ・これは、明らかに施設の手落ちなのに職員から謝罪の言葉は一言もなかったが、あるべきではないか？	・この件を苦情受付担当者に報告したのか確認すると、夫に何かされると困るので報告してないとのこと、施設に報告しても利用者に不利益になるようなことはなく、サービス向上に繋がることを説明する。 ・当方から、匿名で伝えることもできることを報告すると、申出人も請求書を見たときに施設に確認していれば問題はなかったと反省しているので、今回は話を聞いてくれるだけでよいというので傾聴して終了する。
30	障害・入所 家族	・子どもの面会に行くと、洋服を逆に着ていたり、部屋が汚れているので、社協の職員が、突然訪問し生活状況の実態をみてほしい。連絡していくと実態がわからないので・・・。	・途中で電話が切れるが、その後連絡がなかったので終了とする。
31	老人・在宅 家族	・ショートステイを利用しているが、体調不良でも利用期間終了日になると移動しないといけない。本人の体調を考え期間延長等の調整はできないものか？	・体調不良時の対応については、ケアマネに相談することを伝え終了する。
32	障害・通所 家族	・施設利用中に他利用者とぶつかり相手が、前歯を5本おろす事故があった。施設から相手宅に謝罪に行くように言われ謝罪するが、納得しなかった。また、職員から施設利用を休むように言われ気を遣い10日ほど休ませたが再利用の連絡はなかった。いつまでも休むわけも行かず利用開始した。 ・施設は、この件に関わりたくないという様子が見られ自分たち親子に対して誠意を見せてくれない。いつまでもその件で振まわされていると、子どもがかわいそうなので、安心して子どもと家族が利用できるように当方から施設を指導してもらいたい。	・当委員会は、権限がないので施設の指導はできないことを説明し、行政の監査担当へ連絡することを伝える。ただし要望については、当方から施設へ連絡することを伝え終了する。 ・その後、申出人が行政に連絡したよう で監査担当から当方へ連絡があり、行政に一任し終了とする。
33	障害・在宅 本人	①病気で障害者手帳2種5級が交付されている。他県の同じ病気の人は3級で医療費も無料である。秋田県は、判定が厳しすぎるのではないか？ ②デイサービス契約時、病気の関係で入浴後すぐ帰る様にしてもらいたいと要望すると他利用者もいるので難しいといわれた。一応、契約はするが	①判定結果については、行政に不服申し立てし、再判定をしてもらうことを助言する。 ②デイサービスの件は、ケアマネに再調整してもらうこと、生活面については地元の障害福祉課か保健所に相談することを伝え終了する。

番号	事業所 申出人	苦 情 の 概 要	対 応 状 況
		一度も利用してない。	
34	その他・本人	・生活福祉資金の借用の相談に行き、わからないから聞いているのに対して「金を借りに来ているのに逆に横柄な態度して」と職員から言われた。職員としてあるまじき行為に憤慨している。非を認めて謝罪してもらいたい。	・社協の責任者に事実関係を確認し組織として適切に対応するように連絡する。その後、社協の地区センター長から申出人と話し合いをして納得してもらったという連絡があり終了する。
35	老人・在宅 本人	①高齢で足が悪く確定申告できないため税務署へ何かよい方法はないかと連絡すると、書類を送付するので記載し送付する方法か、来所して記載するか、税理士に依頼する方法しかないといわれた。ケアマネにも相談するがよい方法は見つからなかった。 ・同じような状態で困っている人は、多いと思うので、高齢者に対する配慮を考えるべきではないか？ ②確定申告の用紙に記載してもポストにヘルパーは投函してくれない。ケアプランに記載されていないことは、些細なこともやってくれないので、臨機応変に対応できるきめ細かいサービスをしてもらいたい。このようなやり方を決めたのは誰か？	・申出人から、今年だけは無理して自分で申告に行き、その時に担当職員に要望を伝えてくると報告あり。 ・介護保険のサービスへの不満等は、国保連で対応していることを伝え連絡先を教え終了する。
36	老人・入所 家族	・母が老健施設に入所している。面会に行くと母の点滴の名前が別の人の名前になっていたり、手の甲に内出血のあとがあるなど処遇の対応に不信感を感じる。虐待されているのではないかと思うので、調査してほしい。	・虐待の疑いが想定されたことから、管轄の市に連絡のうえ対応等を協議した結果、対応を一任することで終了する。 その後、行政から連絡があり申出人の母が亡くなったが、真実を知りたいので引続き調査してほしいと家族から要望があり継続することになったと報告あり。
37	その他・本人	・生活福祉資金を借りていたが、自分で断わらない限りずっと借用できるものと思っていたので今月分を払出しに行くと入金されていなかったから驚いた。事前に終了期間等の説明をしておくべきではないか？それによって生活の問題など相談に応じてもらえるので（メールで苦情）。	・決定通知書で貸付期間を知らせしていることや貸付期間が終わると償還表等が送付される関係から、終了の連絡はかなことになっていることを説明する。 ・今後の生活等の問題については、地元の社協へ相談することを助言し終了する。

5 広報活動・情報提供

〈印刷物・広報掲載等〉

作成等	期日・主な配布先
平成21年度 事業報告書	秋田県社会福祉協議会のホームページ掲載(平成22年4月)
苦情解決、事業者用掲示ポスター	社会福祉事業者へ随時配布
名刺判リーフレットの配布	研修時に資料として配布
市町村行政広報に掲載依頼	市町村行政発行の広報に掲載依頼(年1回)
社会福祉法人 秋田婦人ホーム役員苦情解決研修会への参加(平成22年7月29日)	

6 苦情解決研修会の実施

事業所の第三者委員を対象に、苦情事例を通じながら、第三者委員の役割や適切な対応等をグループで演習し、第三者委員の意識の向上と苦情解決の充実を図る目的で実施した。

期 日・会 場・参加者

- 【県北会場】平成22年11月 1日(月) 大館市立中央公民館 49名
- 【県南会場】平成22年11月11日(木) かまくら館 74名
- 【中央会場】平成22年11月19日(金) 秋田県社会福祉会館 74名

参加者 197名

○説 明 「苦情の実態と対応課題」

秋田県運営適正化委員会事務局

○実践発表

- 「第三者委員の取り組み状況」
各会場1名(事業所の第三者委員から)
- 【県北地区】比内ふくし会
- 【県南地区】事務局
- 【中央地区】水林新生園

○事例研究(グループワーク)

「事例を通じた第三者委員のかかわりポイント・学ぶべき点」

7 その他

- 1 平成22年 7月21～23日 平成22年度 苦情解決事業に関する全国会議 (東京都)
- 2 平成22年10月28～29日 北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議 (福島県・福島市)