

令和3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)

## はじめに

秋田県運営適正化委員会は、平成12年の社会福祉法の施行に伴い、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、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を目的に設置され、苦情解決などの取組みを進めてきました。

令和3年度に本委員会に寄せられた苦情は21件と昨年度より22件減少し、相談件数は17件と昨年度より3件減少しております。

また、福祉サービス利用者等からの苦情や相談に対応したほか、福祉サービス事業所の苦情受付責任者等を対象に、クレーム対応について初期段階での対応方策を学ぶ初級編と、初期対応だけでは解決が難しい困難ケースへの対応方策を学ぶ上級編の苦情解決研修会を、それぞれ1回ずつ開催しました。

更に、7事業所を訪問し、苦情解決体制の状況把握を行ったほか、各福祉サービス事業所にポスター・パンフレットを配布し、苦情解決の取組みの充実に向けた啓発活動を行いました。

運営監視小委員会では、日常生活自立支援事業（権利擁護事業）を行う市町村社会福祉協議会のうち7社協を訪問調査するとともに、6社協の専門員に委員会への出席を求め事業の実施状況を確認し、事業を進めるうえでの問題点や課題への助言を行いました。

苦情解決小委員会では、本委員会に寄せられた苦情や相談に対する事務局の対応経過を報告するとともに、必要に応じて委員からの助言をいただきながら適切な対応に努めました。

今後とも、本委員会では、苦情対応や解決のための助言、適切な機関の紹介等による相談機能の発揮と、福祉サービス利用援助事業に関する調査や助言等の実施に努めてまいりますので、皆様の御理解、御協力をお願いします。

令和4年3月

秋田県運営適正化委員会

# 目 次

1	選考委員会・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	
	運営監視小委員会	
	苦情解決小委員会	
	選考委員会	
3	運営監視業務の状況	3
	運営監視小委員会：現地調査	
	運営監視小委員会：専門員からの実施状況の聞き取り	
4	苦情解決業務の状況	6
	苦情相談の状況	
	苦情相談件数の推移	
	主な苦情の内容	
5	事業所における苦情解決業務への支援活動	11
6	広報活動・情報提供	11
7	苦情解決研修会の実施	11
8	その他	11

1 選考委員会・運営適正化委員会委員名簿

〈 選考委員会委員名簿 〉 委員長 柴田 一宏

副委員長 太田 春海

任期 令和2年6月1日～令和4年5月31日

区 分	氏 名	所 属 団 体 等
公益を代表する委員	柴 田 一 宏	秋田弁護士会
	太 田 春 海	秋田県民生児童委員協議会
	叶 谷 勇 人 (令和3年3月31日辞任) 中 田 貴 彦 (令和3年6月1日就任)	秋田魁新報社
福祉サービスの利用者を代表する委員	伊 藤 英 紀	秋田県身体障害者福祉協会
	阿 部 文 博	秋田県精神保健福祉会連合会
	児 玉 長 榮	秋田県老人クラブ連合会
社会福祉事業経営者を代表する委員	伊 藤 二 雄 (令和3年3月31日辞任) 久 米 力 (令和3年6月1日就任)	秋田県社会福祉法人経営者協議会
	石 川 悦 郎	秋田県知的障害者福祉協会
	佐々木 義 広 (令和3年6月23日辞任)	市町村社会福祉協議会連絡協議会

〈 運営適正化委員会委員名簿 〉 委員長 柴田 博

副委員長 佐藤 光幸

任期 令和2年4月1日～令和4年3月31日

区 分	氏 名	所 属 団 体 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	秋田県社会福祉士会	委員長	○
		三 浦 喜 美 子	秋田県民生児童委員協議会	-	○
	利 用 者 代 表	田 中 勉	秋田県手をつなぐ育成会	○	-
	提 供 者	柴 田 融 (令和3年3月31日辞任) 谷 口 均 (令和3年6月7日就任)	秋田県老人福祉施設協議会	○	-
法律に関する 学識経験者	法 律	竹 田 勝 美	秋田弁護士会	-	副委員長
		中 川 修 一	ノースアジア大学	○	○
医療に関する 学識経験者	医 療	五十嵐 知 規	秋田県医師会	-	○
		三 島 和 夫 (令和2年4月10日辞任) 太 田 英 伸 (令和2年7月2日就任)	秋田県医師会	○	-
		佐 藤 光 幸	秋田県精神保健福祉士協会	副委員長	委員長

## 2 委員会の開催状況

### 〈 運営適正化委員会 〉

開催日	内 容	出席者
令和3年 4月13日	①令和2年度秋田県運営適正化委員会事業報告について ②令和3年度秋田県運営適正化委員会事業計画について ③日常生活自立支援事業の実施に関する 秋田県社会福祉協議会への要望について	委員6名 (欠席2名、欠員1名) 県担当者2名

### 〈 運営監視小委員会 〉

開催日	内 容	出席者
第1回 令和3年 7月13日	①令和2年度日常生活自立支援事業の実施状況及び令和3年度の事業運営について ②日常生活自立支援事業の実施に関する要望について(回答)	委員6名 県担当者1名 県社協事業担当職員1名
第2回 令和4年 1月11日	①現地調査未実施の社会福祉協議会からの日常生活自立支援事業の状況報告について 男鹿市社会福祉協議会 潟上市社会福祉協議会 仙北市社会福祉協議会 ②現地調査の報告	委員5名 県担当者1名 専門員3名 県社協事業担当職員1名
第3回 令和4年 3月 8日	①現地調査未実施の社会福祉協議会からの日常生活自立支援事業の状況報告について 大館市社会福祉協議会 藤里町社会福祉協議会 羽後町社会福祉協議会 ②令和3年度現地調査結果による県社協への要望について(案) ③次年度の事業予定について	委員5名 専門員3名 県社協事業担当職員1名

### 〈 苦情解決小委員会 〉

開催日	内 容	出席者
第1回 令和3年 5月11日	①苦情相談(3月～4月分)の報告について	委員6名 県担当者2名
第2回 令和3年 7月13日	①苦情相談(5月～6月分)の報告について	委員6名 県担当者1名
第3回 令和3年 9月14日	①苦情相談(7月～8月分)の報告について	委員6名
第4回 令和3年11月 9日	①苦情相談(9月～10月分)の報告について ②令和3年度巡回訪問(案)について ③令和3年度苦情解決研修会(案)について	委員6名 県担当者1名
第5回 令和4年 1月11日	①苦情相談(11月～12月分)の報告について ②令和3年度苦情解決研修会の結果報告について	委員6名 県担当者1名
第6回 令和4年 3月 8日	①苦情相談(1月～2月分)の報告について ③次年度の事業予定について	委員5名

### 〈 選考委員会 〉

開催日	内 容	出席者
令和3年 6月 1日	運営適正化委員会委員1名の欠員に伴う委員候補者に関する審議	書面審議
令和4年 3月 1日	運営適正化委員会委員1名の欠員に伴う補充選任を行った ①説明 秋田県運営適正化委員会及び選考委員会について ②議案 秋田県運営適正化委員会委員の選任に関する同意について ③報告 令和3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 (欠席1名、欠員1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、福祉サービス利用援助事業を実施している市町村社会福祉協議会7カ所における事業の実施状況や適切な金銭の管理、生活支援の状況について現地調査を行い、改善事項等について助言した。

また、今年度訪問しなかった社会福祉協議会6カ所の専門員から取組み状況の報告を受けた。

〈 運営監視小委員会：現地調査 〉

期 日	訪 問 先	訪 問 委 員 等
令和3年 6月23日	小坂町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名
令和3年 6月29日	美郷町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名
令和3年 6月30日	八峰町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名
令和3年 7月 6日	由利本荘市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名
令和3年 7月 7日	北秋田市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名
令和3年11月25日	大仙市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名
令和3年12月 6日	鹿角市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	運営監視小委員会委員 1名 事務局 1名

〈 運営監視小委員会：専門員からの実施状況の聞き取り 〉

開 催 日	出 席 者	出 席 者	内 容 等
令和4年 1月11日	男鹿市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	利用者の契約状況や問題のあるケースの報告
	潟上市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
	仙北市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
令和4年 3月 8日	大館市社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
	藤里町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上
	羽後町社会福祉協議会 福祉生活サポートセンター	専門員 1名	同上

参考資料

本県の日常生活自立支援事業の状況について

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

年度	認知症高齢者	知的障害者	精神障害者	その他	合計
H11～21	11,283	1,910	2,957	667	16,817
H22	1,983	230	567	90	2,870
H23	1,620	330	475	17	2,442
H24	2,386	688	674	15	3,763
H25	3,090	610	1,054	11	4,765
H26	2,965	569	1,090	19	4,643
H27	2,778	525	2,077	35	5,415
H28	3,093	735	1,522	19	5,369
H29	4,013	1,352	2,819	25	8,209
H30	3,930	1,235	2,004	23	7,194
R1	5,488	1,704	3,083	19	10,294
R2	6,862	2,150	4,858	83	13,953
R3	6,828	3,016	3,220	88	13,152
合計	56,319	15,054	26,400	1,111	98,884

◆契約状況

単位：件

◆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
H11～21	367	38	41	5	451
H22	47	4	10	0	61
H23	42	5	3	0	50
H24	48	5	7	0	60
H25	57	6	11	0	74
H26	76	9	7	0	92
H27	50	10	10	1	71
H28	44	9	5	0	58
H29	72	8	10	0	90
H30	74	17	20	0	111
R1	94	13	27	5	139
R2	112	8	16	0	136
R3	89	11	24	3	127
計	1,172	143	191	14	1,520

年度	認知症 高齢者	知的 障害者	精神 障害者	その他	計
H11～21	184	14	19	3	220
H22	46	5	6	0	57
H23	47	3	2	0	52
H24	32	1	5	0	38
H25	40	3	1	1	45
H26	50	6	5	0	61
H27	45	2	2	1	50
H28	48	4	6	1	59
H29	55	5	9	0	69
H30	67	4	10	0	81
R1	51	6	8	0	65
R2	73	4	10	2	89
R3	73	7	10	0	90
計	811	64	93	8	976

## ◆実利用人数

単位：人

社協	認知症高齢者	知的障害者	精神障害者	その他	計
鹿角市	37	10	5	1	53
小坂町	7	7	1	0	15
大館市	64	10	20	1	96
北秋田市	26	4	6	0	36
上小阿仁村	0	0	0	0	0
能代市	39	5	8	1	53
藤里町	4	0	4	0	8
八峰町	12	1	0	2	15
三種町	37	2	3	1	43
秋田市	32	7	18	0	57
潟上市	7	1	1	0	9
男鹿市	5	0	0	0	5
八郎潟町	0	1	2	0	3
五城目町	0	1	1	0	2
井川町	1	0	0	0	1
大潟村	0	0	0	0	0
由利本荘市	9	3	2	0	14
にかほ市	5	5	0	0	10
大仙市	23	6	4	0	33
仙北市	14	1	4	0	19
美郷町	10	1	1	0	12
横手市	15	7	11	0	33
湯沢市	13	7	6	0	26
羽後町	0	0	1	0	1
東成瀬村	0	0	0	0	0
計	361	79	98	6	544

令和4年3月31日現在



#### 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・メール等で受け付け、助言や他機関の紹介により解決したほか、必要に応じて事情を調査して解決を図った。

〈 苦情相談の状況 〉

◆受付件数

単位：件

受付月	受付方法						合計
	来所		書面・電話等		計		
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	
4月	0	0	2	2	2	2	4
5月	0	0	2	1	2	1	3
6月	2	0	1	2	3	2	5
7月	0	0	3	2	3	2	5
8月	0	0	0	2	0	2	2
9月	0	0	1	1	1	1	2
10月	0	0	1	1	1	1	2
11月	0	0	2	4	2	4	6
12月	0	0	2	1	2	1	3
1月	0	0	2	0	2	0	2
2月	0	0	2	1	2	1	3
3月	0	0	1	0	1	0	1
累計	2	0	19	17	21	17	38

◆種別・申出人の属性別受付件数

単位：件

種別	利用者		家族		代理人		職員		その他(関係者)		計	
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談
老人	3	2	4	3	0	0	0	1	1	2	8	8
障害	8	3	1	0	0	0	0	0	0	0	9	3
児童	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1
その他	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
計	14	11	6	3	0	0	0	1	1	2	21	17
	25		9		0		1		3		38	

※種別のその他については、社会福祉協議会や救護施設への苦情相談の件数。

## ◆種別並びに受付内容の区分

単位：件

サービス種別	区 分	苦情受付件数	苦情解決結果						
			①相談助言	②紹介伝達	③あつせん	④通知	⑤その他(調査)	⑥継続中	⑦意見・要望
老人福祉	① サービス内容 (職員の接遇)	7		7					
	② サービス内容 (サービスの質や量)	1		1					
	③ 利用料								
	④ 説明・情報提供								
	⑤ 被害・損害								
	⑥ 権利侵害								
	⑦ その他								
	計	8		8					
障害福祉	① サービス内容 (職員の接遇)	7		7					
	② サービス内容 (サービスの質や量)	1	1						
	③ 利用料	1	1						
	④ 説明・情報提供								
	⑤ 被害・損害								
	⑥ 権利侵害								
	⑦ その他								
	計	9	2	7					
児童福祉	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)								
	③ 利用料								
	④ 説明・情報提供								
	⑤ 被害・損害								
	⑥ 権利侵害	1		1					
	⑦ その他								
	計	2		2					
その他(社協等)	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)	1		1					
	③ 利用料								
	④ 説明・情報提供								
	⑤ 被害・損害								
	⑥ 権利侵害								
	⑦ その他								
	計	2		2					
合 計	① サービス内容 (職員の接遇)	16		16					
	② サービス内容 (サービスの質や量)	3	1	2					
	③ 利用料	1	1						
	④ 説明・情報提供								
	⑤ 被害・損害								
	⑥ 権利侵害	1		1					
	⑦ その他								
	合 計	21	2	19					

〈 苦情・相談件数の推移 〉

◆受付方法別苦情・相談件数

単位：件

年 度	受 付 方 法						計
	来 所		書 面 ・ 電 話 等		合 計		
	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	
H11～H22	46	62	357	495	403	557	960
H23	3	1	27	43	30	44	74
H24	10	2	17	41	27	43	70
H25	5	1	27	36	32	37	69
H26	4	0	25	30	29	30	59
H27	6	0	35	35	41	35	76
H28	4	2	23	31	27	33	60
H29	0	1	27	27	27	28	55
H30	3	1	30	24	33	25	58
R1	3	1	23	11	26	12	38
R2	0	1	43	19	43	20	63
R3	2	0	19	17	21	17	38
累計	86	72	653	809	739	881	1,620

◆苦情のサービス別件数

単位：件

◆苦情の内容別件数

単位：件

年 度	老 人	障 害	児 童	そ の 他	合 計
H11～22	248	88	26	41	403
H23	18	6	3	3	30
H24	13	6	5	3	27
H25	19	11	2	0	32
H26	16	13	0	0	29
H27	20	16	5	0	41
H28	15	11	1	0	27
H29	17	5	5	0	27
H30	18	11	4	0	33
R1	9	11	5	1	26
R2	5	14	9	15	43
R3	8	9	2	2	21
累 計	406	201	67	65	739

年 度	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
H11～22	151	86	15	55	15	8	73	403
H23	9	6	0	4	4	0	7	30
H24	7	3	0	4	7	4	2	27
H25	11	6	0	6	3	5	1	32
H26	10	9	0	2	2	6	0	29
H27	11	15	1	2	6	5	1	41
H28	10	12	0	1	2	1	1	27
H29	8	10	0	5	2	0	2	27
H30	16	9	0	5	2	0	1	33
R1	19	4	0	2	1	0	0	26
R2	24	9	0	1	0	2	7	43
R3	16	3	1	0	0	1	0	21
累 計	292	172	17	87	44	32	95	739

◆苦情解決の方法別件数

単位：件

年 度	相 談 助 言	紹 介 伝 達	あ っ せ ん	通 知	そ の 他	継 続 中	意 見 要 望	合 計
H11～22	278	50	0	0	55	0	20	403
H23	12	2	0	0	16	0	0	30
H24	12	4	0	0	10	1	0	27
H25	19	3	0	0	10	0	0	32
H26	24	2	0	0	3	0	0	29
H27	31	1	0	1	8	0	0	41
H28	25	1	0	0	1	0	0	27
H29	23	3	0	0	1	0	0	27
H30	20	12	0	0	0	0	1	33
R1	14	12	0	0	0	0	0	26
R2	7	35	0	0	1	0	0	43
R3	2	19	0	0	0	0	0	21
累 計	467	144	0	1	105	1	21	739

〈 主な苦情の内容 〉 （事例として紹介できる範囲内で記述しています。）

No.	事業所種別 (申出人の属性)	苦情の内容	対応状況
1	高齢 (本人)	ヘルパーを利用し5年になる。数年前から物が盗まれる。施設管理者と申出人の家族も交えて話し合いをしたが、施設側はヘルパーが物を盗んだことを認めず、管理者の対応が悪く感じた。物を取られたことについて、家族からは「警察へは届けないで諦めてもらいたい。」と言われたが、警察へ連絡をするつもりだ。事業所も変える予定だ。 先日のサービス利用最終日に、ヘルパーは何もせずに帰って行ったことに納得できない。契約違反ではないのか。適正化から事業所へ確認してもらいたい。	本委員会から施設管理者へ連絡をすると、申出人は、1年半前から、「物が無くなった。盗られた。」と言うようになり、ヘルパーへ攻撃的になってきた。サービス時には、利用者へ声掛けをしたり、担当ヘルパーの変更等配慮してきたが、限界となり契約を終了させてもらった。 利用最終日は清掃作業をするため自宅を訪問したが、ヘルパーへの攻撃もあり作業できる状況にないため玄関先でそのことを話し、家にあがらず帰った。他の相談機関からも、同様の問い合わせがあり同様に回答している。 適正化から申出人へ施設に確認した旨を報告し、再度家族と話し合ってみよう提案し、終了とする。
2	高齢 (家族)	母が、ケアハウスを利用している。併設の居宅介護支援事業所のケアマネが手続き等を丁寧に対応してくれなかった。もっと親身になって利用者家族の声に耳を傾けてもらいたかった。	本委員会から施設へ申出内容を伝えると、管理者から「日頃から丁寧に説明をしているつもりではあるが、今後、より一層サービス利用者に寄り添い丁寧に分かりやすい説明を心掛ける。」とのことであった。 その旨を申出人へ報告し、了承したので、終了とする。
3	高齢 (本人)	10年以上ケアハウスを利用している。2ヶ月前に書類を職員に紛失された。職員は「紛失していない。」の一点張りで、反省せず、謝罪の言葉も無い。 施設職員が新しくなり、相談できない。色々悩みを抱えているが、誰にも相談できない。もっと親身になって話しを聞いてもらいたい。施設へ伝えてもらいたい。	本委員会から施設へ確認する。書類については、本人へ渡しており申出人の室内にあると思われる。施設職員が申出人の部屋に出向き、探そうとしたが、部屋が散らかっており、触らせてくれなかった。再度一緒に書類を探すことを提案していきたい。また、「日頃から親身になって話しを聞くようにしているつもりではあるが、今後一層気をつけたい。」とのことであった。 申出人へ、報告すると、「自分では中々言えないので、助かった。」と発言があり、終了する。
4	高齢 (近隣住民)	近所のサービス利用者から相談を受けて連絡をした。車両が長時間路上駐車され、本人と近隣住民が困っている。また、職員が勤務中に煙草を吸っていた。管理者へ伝えてもらいたい。	本委員会から管理者へ連絡をする。管理者からは、「車両は利用者宅の敷地内に駐車している。また、煙草を吸う職員もいない。しかし、申出人に不快な思いをさせたことには変わりはないので直接お詫びをさせていただきたい。」とのことであった。 申出人からは「報告はいらない」とのことであり、管理者へ伝え終了とする。
5	高齢 (家族)	施設職員3名が、母をベッドからストレッチャーへ移乗介助中に、事故が起きた。職員3名は、押す側、頭側、足側に立ち、受け側のストレッチャー側には誰もいなかった。母は、スライドボードと一緒に床へ転落し、頭を打ち、高次脳機能障害となった。 施設から弁護士をたてられ、施設職員から直接説明を受けられなくなった。施設へ二度と事故が起こらないよう伝えてもらいたい。	本委員会から施設事務長へ申出人の気持ちと、今後の事故防止策についての要望を伝える。 申出人からは、職員も意図的にやったことではないのも分かる。人間なので誰にでもミスしてしまうことはある。自分の母が犠牲になってしまったことが悔やまれてならないが、この事故について、「これを機会に、施設には介護の質を高め、誰もが安心して家族を預けられる施設になってもらいたい。心のある介護をお願いしたい。」とのことで終了する。

No.	事業所種別 (申出人の属性)	苦情の内容	対応状況
6	障害 (本人)	担当職員が計画書にあるサービスをなにもしてくれない。寄り添った支援をしてもらいたい。	<p>本委員会から事業所へ申出人の要望を伝え状況を確認する。管理者は「申出人の病気もあり事業所側の提案を聞き入れてもらえない。」と、施設側でも申出人の対応に苦慮しているとのことであった。また、「日頃から気を付けてはいるが、申出人から連絡があれば、寄り添って対応していきたい。」とのことであった。</p> <p>申出人へその旨を報告する。申出人は、「もっと厳しい対応をしてもらいたい。事業所へ謝罪をさせてもらいたい。」と、主張する。しかし、本委員会にもできることとできないことがある事を説明し、申出人も納得したため終了する。</p> <p>その後、申出人は、障害福祉課と話し、事業所を変更する予定となった。</p>
7	障害 (家族)	<p>息子が施設利用中、過去に2回、職員から暴力を受けた。</p> <p>今年に話し合いの場があったが、施設側は、「もう終わったことだ。時間だから。」等と、私の話を聞いてくれなかった。施設側の対応に納得がいかない。もう一度話し合い、しっかりと説明してもらいたい。</p>	<p>本委員会から施設へ伝えると、施設長は「問い合わせがある度に説明をしている。その都度申出人も一旦は納得し終結するが、しばらくすると、また同じ問合せが繰り返される。このやりとりを10年くらいしている。申出人は、同内容の問合せを他の福祉事務所等複数箇所へ相談しており、その対応にも追われている。今後この連絡も踏まえ法人で検討し、対応していきたい。」とのことであった。</p> <p>申出人へ要望を施設へ伝えた旨を報告する。申出人からは、「もう一度施設と話し合い、考えていきたいと思います。」との発言があり終了する。</p>
8	障害 (本人)	<p>相談したいことがあり、事業所へ電話をかけた。受け取った職員は、「担当者が不在だ。」と、一方的に電話を切った。</p> <p>管理者へ「職員の電話対応の改善と、丁寧な対応、相談者の相談に寄り添って聞いてもらいたい。」と伝えてもらいたい。</p>	<p>本委員会から管理者へ要望を伝える。管理者は、「担当者が不在で対応ができなかったが、今後、担当者の不在時は他の職員で対応できるようにしていきたい。」とのことであった。</p> <p>申出人へその旨を報告する。「これで安心して相談できるようになったので良かった。」と、発言があり終了する。</p>
9	児童 (家族)	<p>子供が施設を利用している。度々施設管理者や職員の対応が危険に思われることがある。施設利用児童に対する不適切な対応について指導をしてもらいたいと行政に相談中である。一週間程経過するが、何も連絡がない。不安な気持ちと今後の対応について折り返し連絡をもらいたいと行政に伝えてもらいたい。</p>	<p>本委員会から行政へ連絡をする。相談内容、心境を伝え、申出人の対応を依頼する。</p> <p>その後、申出人へ上記伝えたことを報告し、了承したので、終了とする。</p>
10	児童 (本人)	<p>早朝行事への参加を強制されて困っている。遅刻も許されない。職員からは「全員参加する行事だ。」と、圧力をかけられる。</p> <p>行事への参加については、もっと柔軟に対応してもらいたい。</p>	<p>施設長へ要望を伝える。施設長からは「強制したつもりはないが、今後配慮していきたい。」とのことであった。</p> <p>申出人へ報告し、了承したので終了する。</p>

## 5 事業所における苦情解決業務への支援活動

福祉サービス事業所における苦情解決体制の状況を把握するため、事業所7ヵ所を委員と事務局員が訪問した。

苦情受付簿や相談記録の確認を通して苦情対応が適切に行われていることを把握できた。また、第三者委員が未設置の事業所に対しては、その役割や必要性等について助言し、委員設置に向けた意識を高めることができた。

<訪問事業所>

事業区分	施設名	訪問日	訪問委員等
【高齢者福祉施設】	ショートステイ大曲	令和3年11月16日(火)	委員1名 事務局1名
	アップルデイサービスセンター	令和3年12月3日(金)	委員1名 事務局1名
【障害者福祉施設】	アポロン就労継続支援B型事業所	令和3年10月14日(木)	委員1名 事務局1名
	職業訓練スクール	令和3年10月25日(月)	委員1名 事務局1名
	障害者グループホームのどか	令和3年11月5日(金)	委員1名 事務局1名
【児童施設】	あさひ保育園	令和3年10月25日(月)	委員1名 事務局1名
	ナーサリーふじ	令和3年11月11日(木)	委員1名 事務局1名

## 6 広報活動・情報提供

<印刷物・広報掲載等>

項目	主な配布先
令和2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(令和3年5月)
ポスター・パンフレット	研修時に資料として配布のほか現地調査や巡回訪問に利用
市町村に対する広報への掲載依頼	市町村が発行する広報への掲載依頼(年1回)

## 7 苦情解決研修会の実施

事業所の苦情受付担当者及び苦情解決責任者を対象に、事業所における適切な対応や相談技術の習得及び向上を図るため、苦情解決研修会を開催した。

第1回苦情解決研修会(WEB)

【期 日】 令和3年12月15日(水) 13時00分～16時00分

【参加者】 122名

【講義・演習】 「クレーム対応について(初級編)」

【講 師】 株式会社 インソース 河野 貴久代 氏

第2回苦情解決研修会(WEB)

【期 日】 令和3年12月20日(月) 13時00分～16時00分

【参加者】 87名

【講義・演習】 「クレーム対応について(上級編)」

【講 師】 株式会社 インソース 野田 泰正 氏

## 8 その他

- 令和3年 6月28日(月)～7月13日(火) 令和3年度運営適正化委員会事業研究協議会(WEB)
- 令和3年10月28日(木)～11月11日(木) 令和3年度運営適正化委員会事業相談員研修会(WEB)
- 令和4年 2月 3日(木) 令和3年度北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議(福島県:書面)

令和3年度 秋田県運営適正化委員会  
事業報告書

発行年月日 令和4年3月31日

発行者 秋田県運営適正化委員会

〒010-0922 秋田市旭北栄町1-5

TEL 018-864-2726

FAX 018-864-2840

E-mail [ssc@akitakenshakyō.or.jp](mailto:ssc@akitakenshakyō.or.jp)

URL <http://www.akitakenshakyō.or.jp>