

令和6年度
青森県運営適正化委員会
事業報告書

青森県運営適正化委員会

目次

I 日常生活自立支援事業の運営監視事業

| | | |
|---|-------------|---|
| 1 | 新規契約者数の推移 | 1 |
| 2 | 利用契約者の内訳 | 1 |
| 3 | 基幹的社協別利用者数等 | 2 |
| 4 | 運営監視事業 | 4 |

II 福祉サービス苦情解決事業

| | | |
|---|--------------|-----|
| 1 | 苦情相談受付状況 | 5 |
| 2 | 令和6年度対応の苦情事例 | 5 |
| 3 | 苦情解決関係者等研修会 | 1 3 |
| 4 | 巡回訪問等 | 1 4 |
| 5 | 苦情相談機能の強化 | 1 5 |

III 委員会の運営

| | | |
|---|-------------|-----|
| 1 | 委員会及び部会の開催 | 1 6 |
| 2 | 関係機関・団体との連携 | 1 7 |
| 3 | 広報・啓発事業 | 1 8 |

IV 苦情解決体制整備状況調査の結果

| | | |
|---|---------------|-----|
| 1 | 調査概要および調査集計結果 | 1 9 |
| 2 | 分析報告 | 3 6 |

分析報告：北海道医療大学 看護福祉学部 福祉マネジメント学科

准教授 宮本雅央

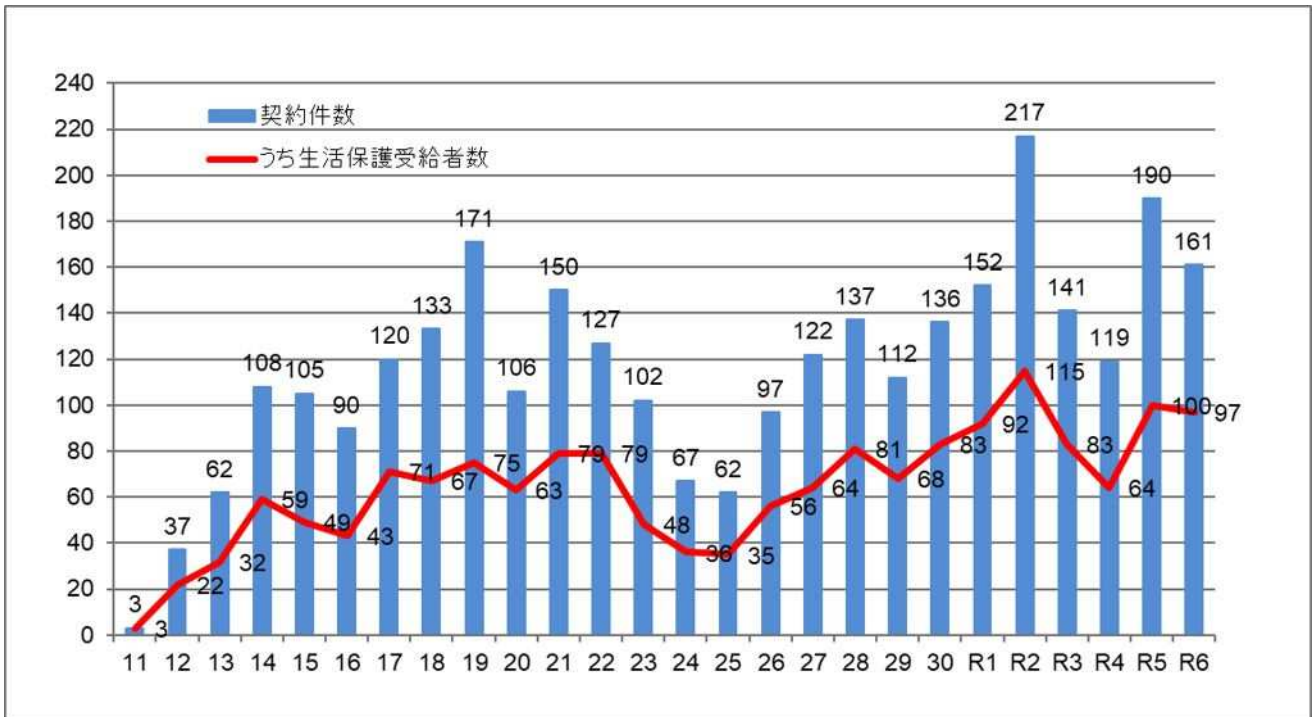
V 青森県運営適正化委員会について

◎参考資料

- 1 青森県運営適正化委員会設置規程
- 2 青森県運営適正化委員会運営監視部会運営要綱
- 3 青森県運営適正化委員会苦情解決部会運営要綱

I 日常生活自立支援事業の運営監視事業

1 新規契約者数の推移（令和7年3月31日現在）



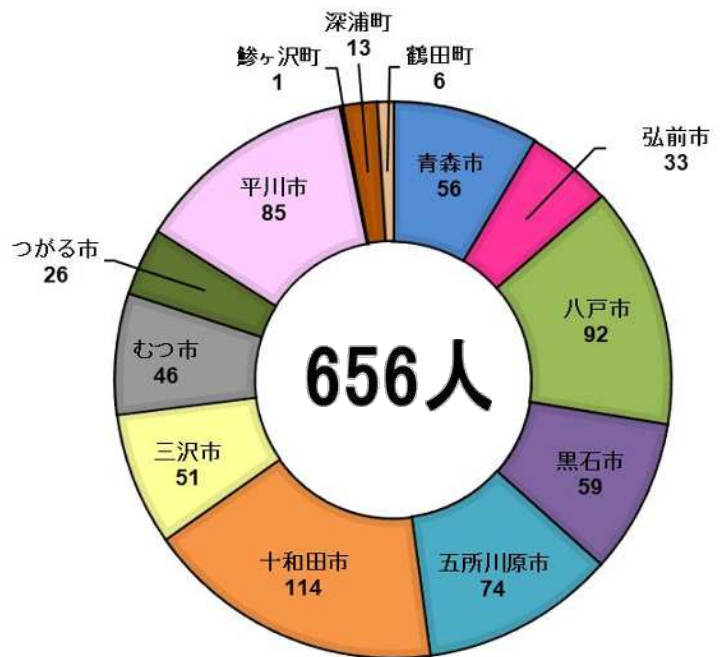
※平成19年度は十和田市社協から三沢市社協への移管分51件、平成21年度は五所川原市社協からつがる市社協への移管分42件、平成22年度は弘前市社協から平川市社協への移管分16件、令和2年度は平川市社協から黒石市社協への移管分52件、つがる市社協から鯉ヶ沢町社協への移管分4件、深浦町社協への移管分7件が含まれている。また、代理権付与による再契約が令和2年度で2件、令和3年度で3件、令和4年度で1件、令和5年度で64件、令和6年度で7件含まれている。

2 利用契約者の内訳（令和7年3月31日現在）

(1) 対象者別



(2) 基幹的社協別



3 基幹的社協別利用者数等

(1) 契約件数 (平成11年度～令和6年度まで)

| | 認知症 高齢者 | 知的 障害者 | 精神 障害者 | その他 | 合 計 | 令和6年度 |
|-------|------------|-----------|-----------|-----|-------|-------|
| 青森市 | 239 | 32 | 36 | 15 | 322 | 6 |
| 弘前市 | 104 | 22 | 66 | 8 | 200 | 7 |
| 八戸市 | 192 | 59 | 73 | 12 | 336 | 27 |
| 黒石市 | 61 | 18 | 15 | 12 | 106 | 8 |
| 五所川原市 | 410 | 42 | 65 | 12 | 529 | 9 |
| 十和田市 | 448 | 52 | 107 | 83 | 690 | 36 |
| 三沢市 | 178 | 21 | 15 | 16 | 230 | 14 |
| むつ市 | 142 | 19 | 16 | 9 | 186 | 17 |
| つがる市 | 71 | 21 | 17 | 7 | 116 | 2 |
| 平川市 | 188 | 35 | 42 | 15 | 280 | 24 |
| 鱒ヶ沢町 | 3 | 1 | 1 | 3 | 8 | 1 |
| 深浦町 | 10 | 4 | 2 | 0 | 16 | 3 |
| 鶴田町 | 4 | 1 | 2 | 0 | 7 | 7 |
| 合 計 | 2,050 | 327 | 457 | 192 | 3,026 | 161 |

(2) 相談経路別契約数

() 内は、平成11年10月からの累計

| 相談経路 | 契約件数 | | 相談経路 | 契約件数 | |
|-------------------------|------|-------|---------------|------|---------|
| 社会福祉協議会 | 7 | (328) | 知的障害者福祉施設 | 2 | (47) |
| 生活困窮者自立支援事業 (自立相談窓口) | 3 | (19) | 精神障害者福祉施設 | 2 | (41) |
| | | | 身体障害者福祉施設 | 0 | (11) |
| 福祉事務所 | 6 | (323) | 病院・医療関係 | 7 | (244) |
| その他の行政機関 | 3 | (82) | 在宅介護支援センター | 0 | (113) |
| 民生委員児童委員 | 0 | (22) | ヘルパー | 0 | (26) |
| 介護支援専門員 | 61 | (634) | グループホーム (高齢) | 0 | (49) |
| 本人 | 9 | (60) | グループホーム (障害) | 0 | (2) |
| 親 | 1 | (5) | 生活支援員 | 1 | (7) |
| 子 | 3 | (63) | 地域包括支援センター | 18 | (265) |
| 配偶者 | 1 | (3) | 地域生活定着支援センター | 0 | (2) |
| 兄弟姉妹 | 4 | (37) | 基幹的社協移管 | 3 | (194) |
| 親類 | 8 | (84) | 代理権付与 | 7 | (77) |
| 隣人・知人 | 0 | (8) | その他(相談支援事業所等) | 14 | (128) |
| 高齢者福祉施設 | 1 | (152) | | | |
| | | | 合計 | 161 | (3,026) |

(3) 相談件数

() 内は、平成11年10月からの累計

| | 認知症高齢者 | | 知的障害者 | | 精神障害者 | | その他 | | 合計 | |
|-------|--------|----------|-------|----------|-------|----------|-----|---------|--------|-----------|
| 青森市 | 237 | (6,640) | 110 | (3,246) | 164 | (3,779) | 3 | (1,024) | 514 | (14,689) |
| 弘前市 | 304 | (7,516) | 130 | (2,666) | 490 | (10,657) | 88 | (1,157) | 1,012 | (21,996) |
| 八戸市 | 542 | (8,832) | 371 | (4,937) | 566 | (8,325) | 111 | (1,449) | 1,590 | (23,543) |
| 黒石市 | 349 | (1,180) | 210 | (551) | 1,391 | (2,627) | 23 | (195) | 1,973 | (4,553) |
| 五所川原市 | 378 | (8,588) | 143 | (1,493) | 469 | (4,410) | 39 | (726) | 1,029 | (15,217) |
| 十和田市 | 671 | (9,313) | 355 | (3,087) | 636 | (6,149) | 121 | (1,716) | 1,783 | (20,265) |
| 三沢市 | 543 | (7,286) | 93 | (1,534) | 41 | (949) | 0 | (959) | 677 | (10,728) |
| むつ市 | 805 | (8,045) | 415 | (1,358) | 80 | (1,546) | 3 | (484) | 1,303 | (11,433) |
| つがる市 | 236 | (3,189) | 200 | (2,445) | 264 | (1,413) | 6 | (257) | 706 | (7,304) |
| 平川市 | 1,105 | (4,929) | 591 | (2,178) | 974 | (3,026) | 11 | (342) | 2,681 | (10,475) |
| 鱒ヶ沢町 | 0 | (6) | 0 | (0) | 1 | (2) | 0 | (1) | 1 | (9) |
| 深浦町 | 38 | (142) | 16 | (152) | 14 | (39) | 1 | (3) | 69 | (336) |
| 鶴田町 | 8 | (8) | 6 | (6) | 3 | (3) | 0 | (0) | 17 | (17) |
| 合計 | 5,216 | (65,674) | 2,640 | (23,653) | 5,093 | (42,925) | 406 | (8,313) | 13,355 | (140,565) |

(4) 解約件数

| | 認知症 高齢者 | 知的 障害者 | 精神 障害者 | その他 | 合 計 | 令 和 元年度 | 令 和 2 年度 | 令 和 3 年度 | 令 和 4 年度 | 令 和 5 年度 |
|-------|------------|-----------|-----------|-----|-----|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 青森市 | 6 | 0 | 1 | 3 | 10 | 8 | 18 | 15 | 20 | 7 |
| 弘前市 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 | 9 | 9 | 3 | 10 |
| 八戸市 | 5 | 4 | 5 | 0 | 14 | 12 | 18 | 16 | 20 | 26 |
| 黒石市 | 9 | 0 | 2 | 4 | 15 | — | 9 | 8 | 7 | 8 |
| 五所川原市 | 13 | 0 | 5 | 2 | 20 | 19 | 19 | 20 | 24 | 25 |
| 十和田市 | 15 | 0 | 9 | 3 | 27 | 26 | 16 | 23 | 35 | 83 |
| 三沢市 | 10 | 1 | 0 | 0 | 11 | 11 | 11 | 15 | 9 | 17 |
| むつ市 | 11 | 1 | 1 | 0 | 13 | 9 | 9 | 11 | 16 | 13 |
| つがる市 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 8 | 18 | 3 | 8 | 2 |
| 平川市 | 13 | 0 | 0 | 0 | 13 | 13 | 54 | 10 | 10 | 17 |
| 鱒ヶ沢町 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | — | 1 | 1 | 0 | 5 |
| 深浦町 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | — | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 鶴田町 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | — | — | — | — | — |
| 合計 | 87 | 6 | 24 | 12 | 129 | 111 | 182 | 131 | 153 | 214 |

(5) 解約理由

| | 認知症高齢者 | 知的障害者 | 精神障害者 | そ の 他 | 合 計 |
|------------------|--------|-------|-------|-------|-----|
| 本人死去 | 63 | 3 | 6 | 7 | 79 |
| 親族支援 | 9 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| 成年後見人等就任 | 5 | 0 | 3 | 2 | 10 |
| 入院・入所先での支援 | 3 | 1 | 5 | 1 | 10 |
| 本人申出(本事業を必要としない) | 3 | 2 | 3 | 0 | 8 |
| 代理権付与による再契約 | 2 | 0 | 5 | 0 | 7 |
| 移管 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| 転居 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 身元保証会社での支援 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 合計 | 87 | 6 | 24 | 12 | 129 |

(6) 実利用者数

| 基幹的社協等 | 契約 | 解約 | 実利用 |
|--------|-------|-------|-----|
| 青森市 | 322 | 266 | 56 |
| 弘前市 | 200 | 167 | 33 |
| 八戸市 | 336 | 244 | 92 |
| 黒石市 | 106 | 47 | 59 |
| 五所川原市 | 529 | 455 | 74 |
| 十和田市 | 690 | 576 | 114 |
| 三沢市 | 230 | 179 | 51 |
| むつ市 | 186 | 140 | 46 |
| つがる市 | 116 | 90 | 26 |
| 平川市 | 280 | 195 | 85 |
| 鱒ヶ沢町 | 8 | 7 | 1 |
| 深浦町 | 16 | 3 | 13 |
| 鶴田町 | 7 | 1 | 6 |
| 合計 | 3,026 | 2,370 | 656 |

(7) 支援回数

| 月 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 合計 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 有料世帯 | 310 | 288 | 315 | 306 | 297 | 285 | 321 | 307 | 312 | 273 | 301 | 288 | 3,603 |
| 無料世帯 | 438 | 458 | 441 | 465 | 502 | 417 | 491 | 463 | 472 | 430 | 466 | 410 | 5,453 |
| 合計 | 748 | 746 | 756 | 771 | 799 | 702 | 812 | 770 | 784 | 703 | 767 | 698 | 9,056 |

4 運営監視事業

(1) 地域福祉権利擁護センターの現物検査への同行

| 期 日 | 基幹的社協 | 訪問者 | 内 容 |
|-----------------|---------|---------------|------------------------------|
| 令和6年 7月1日(月) | 平川市社協 | 委員1名 事務局2名 | 現物検査の確認のほか、利用者宅を訪問して、実施状況を確認 |
| 9月4日(水) | 八戸市社協 | 委員1名 事務局1名 | 現物検査の確認のほか、利用者宅を訪問して、実施状況を確認 |
| 9月10日(火) | 三沢市社協 | 委員1名 事務局2名 | 現物検査の確認のほか、利用者宅を訪問して、実施状況を確認 |
| 9月11日(水) | 五所川原市社協 | 委員1名 事務局2名 | 現物検査の確認のほか、利用者宅を訪問して、実施状況を確認 |

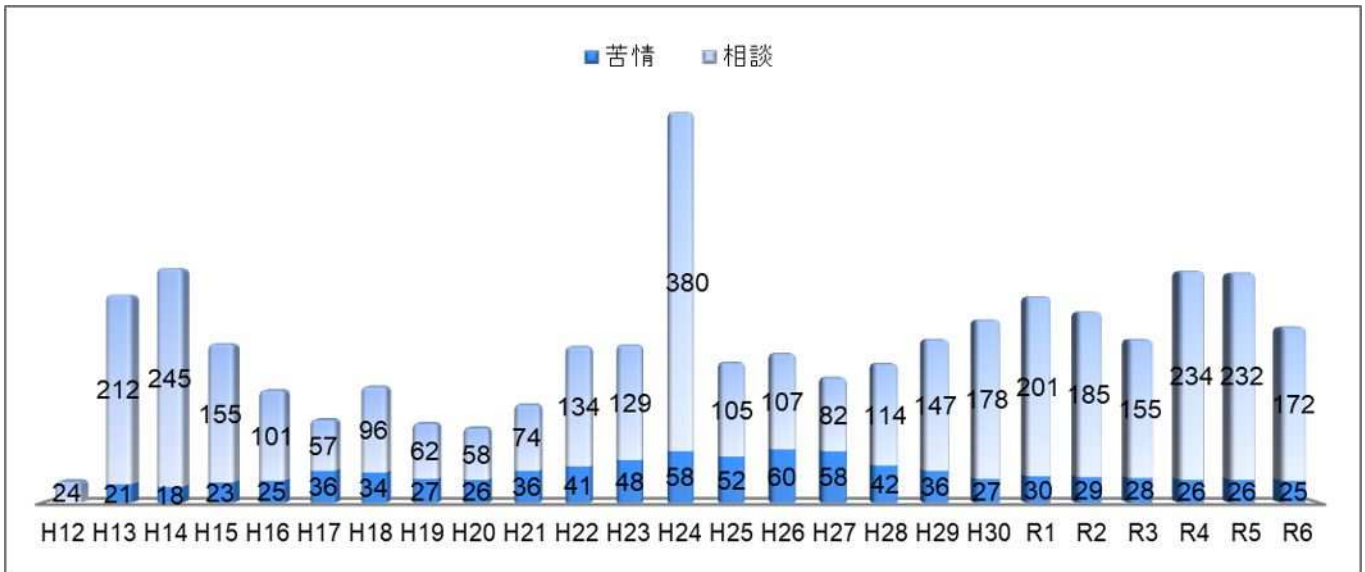
(2) 基幹的社協等からの聞き取り、情報提供等

| 基幹的社協 | 期 日 | 内 容 |
|------------------|--------|-------------------|
| 令和6年 6月25日(火) | 黒石市社協 | 実施状況等を運営監視部会で聞き取り |
| 10月7日(月) | つがる市社協 | 実施状況等を運営監視部会で聞き取り |
| 令和7年 2月26日(水) | 十和田市社協 | 実施状況等を運営監視部会で聞き取り |

Ⅱ 福祉サービス苦情解決事業

1 苦情相談受付状況（令和7年3月31日現在）

(1) 苦情相談受付状況



(2) 苦情相談件数（種類、属性別）

| 属性 種別 | 利用者本人 | | 家族 | | 職員 | | その他 | | 合計 | |
|----------|-------|----|----|----|----|----|-----|----|----|-----|
| | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 | 苦情 | 相談 |
| 高齢者 | 2 | 3 | 3 | 15 | 0 | 12 | 2 | 12 | 7 | 42 |
| 障害者 | 8 | 41 | 2 | 10 | 2 | 4 | 0 | 12 | 12 | 67 |
| 児童 | 0 | 0 | 5 | 9 | 0 | 3 | 0 | 7 | 5 | 19 |
| その他 | 1 | 24 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 16 | 1 | 44 |
| 合計 | 11 | 68 | 10 | 37 | 2 | 20 | 2 | 47 | 25 | 172 |

2 令和6年度対応の苦情事例

(1) 苦情のサービス種別・市町村別

ア) サービス種別（全25件）

※高齢者福祉サービス（全7件）

| サービス種別 | 件数 |
|--------------|----|
| 短期入所生活介護 | 1 |
| 介護老人保健施設 | 2 |
| 軽費老人ホーム | 1 |
| 有料老人ホーム | 1 |
| 訪問介護 | 1 |
| 認知症対応型共同生活介護 | 1 |

※障害者福祉サービス（全12件）

| サービス種別 | 件数 |
|-----------|----|
| 就労継続支援A型 | 2 |
| 就労継続支援B型 | 3 |
| 共同生活援助 | 2 |
| 居宅介護 | 1 |
| 相談支援事業所 | 1 |
| 重度訪問介護 | 1 |
| 障害者デイサービス | 2 |

※児童福祉サービス（全5件）

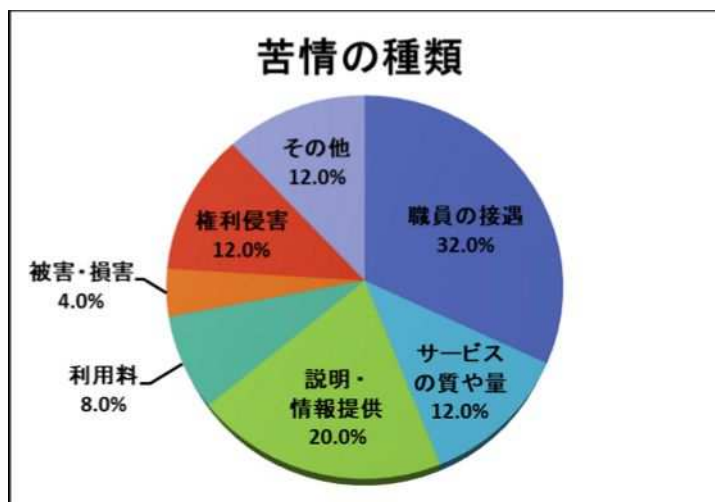
| サービス種別 | 件数 |
|------------|----|
| 保育所 | 3 |
| 放課後等デイサービス | 1 |
| 児童館 | 1 |

※その他（全1件）

| サービス種別 | 件数 |
|----------|----|
| 生活福祉資金貸付 | 1 |

イ) 内容別 (全25件)

| 主な内容 | 件数 |
|----------|----|
| 職員の接遇 | 8 |
| サービスの質や量 | 3 |
| 説明・情報提供 | 5 |
| 利用料 | 2 |
| 被害・損害 | 1 |
| 権利侵害 | 3 |
| その他 | 3 |



「苦情内容」の区分例示について

| 苦情内容区分(件数) | 例示 (件数) |
|--------------|--|
| ①職員の接遇(8) | ・職員の関わり方、対応(7) ・言葉遣い ・説明不十分(1) ・その他 |
| ②サービスの質や量(3) | ・食事 ・環境 ・サービス不十分(2) ・退去、サービス提供中止(1) ・その他 |
| ③説明・情報提供(5) | ・説明不十分(5) ・相談不十分 ・虚偽記載 ・契約拒否、解除 |
| ④利用料(2) | ・利用料関係(2) ・負担金関係 ・その他の費用 ・説明不十分 |
| ⑤被害・損害(1) | ・介護支援事故 ・物損 ・その他(1) |
| ⑥権利侵害(3) | ・暴力 ・虐待(2) ・身体拘束 ・暴言 ・プライバシー侵害(1) |
| ⑦その他(3) | ・制度に関すること ・上記に当てはまらない事項(3) |

ウ) 市町村等事業所所在地別 (全25件)

| 市町村名 (市部) | 件数 | 市町村名 (郡部) | 件数 |
|-----------|----|-----------|----|
| 青森市 | 7 | 東津軽郡 | 0 |
| 弘前市 | 7 | 西津軽郡 | 0 |
| 八戸市 | 1 | 中南津軽郡 | 0 |
| 黒石市 | 1 | 北津軽郡 | 1 |
| 五所川原市 | 5 | 上北郡 | 0 |
| 十和田市 | 2 | 三戸郡 | 0 |
| 三沢市 | 0 | 下北郡 | 0 |
| むつ市 | 1 | | |
| つがる市 | 0 | | |
| 平川市 | 0 | 合計 | 25 |

エ) 苦情処理状況

・結果区分

| 解決 | 不調 | 他解決機関紹介 | 自己解決 (取り下げ) | 次年度へ (継続中) | 合計 |
|----|----|---------|-------------|------------|----|
| 13 | 1 | 6 | 3 | 2 | 25 |

・解決処理 (件数重複) 及び延べ対応回数

| 事情調査 | 当事者協議 ・調整 | 助言 | 他機関照会 | 通報 ・情報提供 | その他 (取り下げ) | 延べ対応回数 |
|------|-----------|----|-------|----------|------------|--------|
| 3 | 0 | 16 | 12 | 7 | 3 | 41 |

(2) 苦情内容等 (全25件)

①高齢者福祉サービス (全7件)

| NO | 種別 | 苦情内容 | 委員会での対応及び結果 |
|----|----------|--|---|
| 1 | 短期入所生活介護 | 特養の短期入所を利用する義母はコロナの後遺症から体重が著しく減少してしまったが、事業所は経過観察を続けるだけだった。適切な対応を講じなかった事業所は落ち度を認め謝罪するべきである。また、立入監査での指導を求める。 | 国保連へ情報提供した上で、苦情解決部に諮ったところ、短期入所は在宅サービスであることから、関連するケアマネ及びショートステイを所管する市町村担当課へ情報提供し、対応を依頼することと助言いただいた。その旨申出人へ報告した上で、市町村担当課へ情報提供を行い、対応を終了した。 (事情確認/助言/市町村へ情報提供) |
| 2 | 介護老人保健施設 | (メール) ケアマネからの苦情申し立て。ある老健施設において、看護師の独断による服薬が行われている疑いがある。適切な運営がなされているか調査、指導をお願いしたい。 | 高齢者虐待の疑いがあることから、市町村及び県担当課へ通報、情報提供を行い、対応を終了した。 (市町村、県へ通報) |
| 3 | 軽費老人ホーム | 職員にマイナンバーカードを申請したいとお願いしたが、息子さんと話をしてくださいという返答で何も対応してくれなかった。 | 事業所へ事情確認したところ、申出人からの苦情が頻発しており、その都度対応されている状況であるとのこと。事業所に苦情を伝えたため、対応を終了した。 (事情確認) |
| 4 | 有料老人ホーム | 母が買い物代行で購入したタオルが、事業所の備品として使用されている疑いがある。 | 居宅介護支援事業所に事情確認したところ、物品の保管状況や買い物代行における請求について数回相談があったとのこと。その後、再度申出人へ連絡すると、苦情取り下げの申し出があったため、今後は事業所と話し合いを行っていただくよう助言し、対応を終了した。 (事情確認/助言/取り下げ) |
| 5 | 介護老人保健施設 | 施設に入所していた父が、胆管炎で意識不明となり、緊急搬送された。施設の対応に不審な点があるため、事実確認がしたい。虐待の疑いもあると考えている。 | 苦情解決部会に対応を諮り、医療的行為や損害賠償に関する内容については対応不可であること、虐待の疑いについては市町村担当課へ情報提供することと整理いただいた。その旨、申出人へ報告した上で、市町村及び県担当課へ情報提供を行い、対応を終了した。 (事情確認/助言/市町村、県へ情報提供) |
| 6 | 訪問介護 | 利用しているヘルパーの新人職員が、掃除の際にフローリングを傷つけた。事業所へ正規の業者による修繕をお願いしたが、全く返答がない。 | 居宅介護支援事業所へ事情確認した上で、事業所へ事情確認を行ったところ、すでに申出人の希望通り、正規の業者による修繕を行う方向で両者の話し合いが進んでいることを確認した。その後、申出人へ連絡し、事業所との話し合いを継続していただくよう助言したため、対応を終了した。 (事情確認/助言) |
| 7 | グループホーム | 成年被後見人が入所するグループホームが、職員の一斉退職により事業を縮小し、半数の利用者が退所となるようだが、事業所からの正式な通知は届いていない。非常に不誠実な対応だと感じている。 | 今後の対応については、苦情解決部会に諮ることとしている。 (継続中) |

②障害者福祉サービス（全12件）

| NO | 種別 | 苦情内容 | 委員会での対応及び結果 |
|----|-----------|---|--|
| 1 | 就労継続支援A型 | 社長から今年は健康診断が無いと言われた。事業所は利用者へ健康診断を受けさせる義務があるのではないか。 | 事業所へ事情確認したところ、説明不足な点があったため、健康診断の実施については、全利用者に向け文書にて通知したいとのこと。その旨申出人へ報告したところ、申出人が納得したため対応を終了した。 (事情確認/助言) |
| 2 | グループホーム | 知的障害のある妹がグループホームを退居する際、ハウスクリーニング等の支払いに関する追加の契約書を提示された。納得がいかず事業所に連絡をしても、管理者と話をすることが出来ない。 | 申出人から追加の契約書を提供いただいた上で、相談支援事業所へ事情確認を行った。申出人へは、苦情解決部会からの助言として、国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に照らし合わせれば、請求は無効となる可能性が高いことから、法テラス等へご相談いただくよう助言を行った。併せて同法人の不適切な対応について、県担当課へ情報提供を行い、対応を終了した。 (事情確認/助言/県へ情報提供) |
| 3 | 居宅介護 | (メール) 立ち上げたばかりの事業所に勤めているが、事業所の運営に不備があると感じている。指導を強く願う。 | メール受信後、申出人から電話連絡があり詳細を伺った。その後、苦情解決部会に諮ったところ、市町村担当課へ情報提供し、対応を依頼することと助言いただいた。その旨申出人へ報告した上で、市町村担当課へ情報提供を行い、対応を終了した。 (事情確認/市町村へ情報提供) |
| 4 | 相談支援事業所 | 相談員に対して2点の苦情がある。 ①無理矢理グループホームに入所させられた件。 ②就労継続支援B型事業所の更新手続きがされない件。 | 事業所へ事情確認したところ、事実とは異なる点が多々あるものの、継続して対応中であるとのこと。その後、申出人へ報告の連絡をすると、すでに相談員と話し合いを行い解決したとの申し出があったため、対応を終了した。 (事情確認) |
| 5 | 就労継続支援A型 | 事業所を利用する息子の有給取得について、事業所の対応に納得が出来ない。 | 相談支援事業所へ事情確認した上で、苦情解決部会に諮ったところ、労働基準監督署への相談が適切であるとの助言を得た。その旨申出人へ報告したところ、申出人が納得したため対応を終了した。 (事情確認/助言) |
| 6 | 重度訪問介護 | 特定の職員の対応に納得が出来ない。本人や事業所にも苦情を入れたが、一向に改善が見られない。 | 相談支援事業所へ事情確認した上で、事業所へ事情確認を行った。申出人からは以前より頻繁に苦情が寄せられており、月に一度、ケアマネ及び管理者との話し合いを行っているとのこと。その後、事業所へ苦情を伝えたことを申出人へ報告し、対応を終了した。 (事情確認/助言) |
| 7 | 障害者デイサービス | 事業所に腰パンで介護をする男性職員がおり、言葉遣いもとても気になる。改善して欲しいと管理者へ伝えたが、一向に改善が見られない。 | 相談支援事業所へ事情確認した上で、事業所へ事情確認を行ったところ、申出人と再度話し合い対応を検討したいとのこと。その後、事業所へ苦情を伝えたことを申出人へ報告し、対応を終了した。 (事情確認/助言) |
| 8 | 就労継続支援B型 | 相談支援事業所職員からの苦情。担当している利用者が、サービス計画外の不当な労働をさせられているかもしれない。 | 市町村担当課へも相談済みとのこと。運適の機能、役割を説明した上で、事業所へ事実確認を行うよう助言した。その後、申出人より利用者、事業所双方の言い分に齟齬があり事実確認は困難であるとの報告があったため、対応を終了した。 (助言) |

| | | | |
|----|-----------|---|--|
| 9 | グループホーム | 退所する際の修繕費の金額に納得が出来ない。分割での支払いも断られてしまい大変困っている。 | 相談支援事業所への事情確認を行ったところ、申出人よりグループホームに残りたいとの意向が示され、事業所もそれを承諾されたとのこと。その後、申出人へ対応経過を報告したところ、苦情取り下げの申し出があったため、対応を終了した。 (事情確認/助言/取り下げ) |
| 10 | 障害者デイサービス | 利用するデイサービスの職員に挨拶したところ、無視されてしまった。また、事業所で横行している利用者の呼び捨てを許すことができない。 | 相談支援事業所へ事情確認した上で、事業所へ事情確認を行ったところ、苦情に対しては職員への事実確認も含めて適切に対応していくとのこと。事業所に苦情を伝えたため、対応を終了した。 (事情確認/助言) |
| 11 | 就労継続支援B型 | (手紙) 昼は施設外労働としてコンビニで働き、夕方からは同じコンビニでバイトのように働いている。制度上、問題ないのだろうか。 | 事業所へ事情確認を行った上で、利用者を対象に、施設外就労・支援等についての説明を行うよう助言を行った。その後、事業所より施設外就労を行う利用者及び職員に対し説明を行ったとの報告があったため、対応を終了した。 (事情確認/助言) |
| 12 | 就労継続支援B型 | 体調不良で休んでいた事業所へ連絡し、今後の利用について相談したところ、お願いする仕事がないと断られてしまった。また、会話の中で職員から笑われたことに傷ついている。 | 相談支援事業所へ事情確認を行った上で、事業所へ苦情内容を伝えることとしている。 (継続中) |

③児童福祉サービス (全5件)

| NO | 種別 | 苦情内容 | 委員会での対応及び結果 |
|----|----------------|---|---|
| 1 | 保育園 | 発達障害の疑いがある娘が通っていた園の対応に納得が出来ない。これまでの経緯、事実確認も含め、しっかりと説明して欲しい。 | 市町村担当課へ事情確認した上で、園へ事情調査を実施し、これまでの対応経過を確認した。園としてはこれ以上の対応は困難であるとのこと。その後、事情調査の結果報告を行うため申出人へ連絡するも不通のため、園及び市町村担当課へ情報提供するとともに苦情解決部会からの助言を伝え、対応を終了した。 (事情調査/事情確認/助言/市町村へ情報提供/不調) |
| 2 | 放課後等 デイサービス | 事業所を利用する息子が職員から虐待を受けていた。相談に乗って欲しい。 | 虐待案件の可能性を考慮し、市町村担当課へ通報、情報提供した。併せて申出人からも市町村担当課へ通報するよう助言し、対応を終了した。 (助言/市町村へ通報) |
| 3 | 児童館 | 児童館の厚生員が個人情報をもれ洩している。児童館へ苦情を申し入れたが回答が無かったため、法人本部へ苦情を申し入れたところ、事務長から屈辱的な対応をされてしまった。 | 放課後児童健全育成事業に関する情報収集のため、本事業を実施する市町村社協より事業の運営等について情報提供いただいた上で、当児童館へ事情調査を実施し、対応経過を確認した。その後、苦情解決部会からの助言として、受け付けた苦情について、組織的かつ真摯に対応いただくようお願いし、対応を終了した。 (事情調査/事情確認/助言) |
| 4 | 保育園 | 発達障害の息子が通う保育園の対応が悪い。役所に相談し園を調査してもらったが、その調査結果にも納得することが出来ない。 | 市町村担当課へ事情確認し、これまでの対応経過を確認した。その後、苦情解決部会に諮ったところ、既に他の解決機関で受理され、審査が行われた案件については、対応不可との助言を得た。その旨申出人へ説明したところ、申出人が納得したため対応を終了した。 (事情確認/取り下げ) |

| | | | |
|---|-----|---|---|
| 5 | 保育園 | 息子が園で怪我をしたが、園からの詳細な説明はなかった。普段の保育についても気になっている点があるため、園に注意喚起して欲しい。 | 事業所へ事情確認し、すでにこの件については、申出人から直接苦情申出があり、園長から申出人へ詳細な説明が行われたとのこと。事業所に苦情を伝えたため、対応を終了した。 (事情確認) |
|---|-----|---|---|

④その他の福祉サービス (全1件)

| NO | 種別 | 苦情内容 | 委員会での対応及び結果 |
|----|----------|---|---|
| 1 | 生活福祉資金貸付 | 転居費用を借りるため県社協へ問い合わせたが、担当者から対象にならないと断られてしまった。担当者の対応に納得が出来ない。 | 事業所へ事情調査を実施し、これまでの対応経過を確認した。申出人へは生活福祉資金貸付制度のマニュアルに沿い、外国籍の方の要件等を説明していたが、再度詳細な説明を行うとのこと。その旨申出人へ報告したところ、申出人が納得したため対応を終了した。 (事情調査) |

⑤相談内容 (全172件)

| NO | 相談内容 | NO | 相談内容 |
|----|---|----|---|
| 1 | 父をショートステイに預けたいが、施設が見つからず困っている。 | 17 | No. 14 の件で、市町村担当課へ再度事情確認を行った上で、相談者に対し運適を紹介された経緯を説明いただくよう依頼した。 |
| 2 | 家族の福祉サービス利用について悩みがある。相談に乗って欲しい。 | 18 | 息子が障害者生活訓練施設から強制退去を言い渡された。口頭及び文書で退居理由を告げられたが内容に納得が出来ない。 |
| 3 | 就労継続支援B型事業所の職員から派手な髪留めを着けられ、不愉快な思いをした。 | 19 | 障がい者生活支援センターの職員の対応に納得が出来ない。相談に乗って欲しい。 |
| 4 | 発達障害のある娘が通っていた保育園の対応に納得が出来ない。 | 20 | No. 14 の件で再度、市町村担当課へ連絡。相談者への説明が保留となっていたため、相談者に運適への連絡先伝達の許可を取っていただくよう依頼した。 |
| 5 | 市町村の生活保護担当課の対応に納得が出来ない。分からないことがあり連絡をしたのに、まるでヤクザのような対応をされた。 | 21 | No. 14 の件で市町村担当課から連絡あり。運適への連絡先の伝達について相談者から許可を得たとのこと。相談者の連絡先を確認した。 |
| 6 | 苦情体制のポスターが欲しい。 | 22 | No. 14 の件で相談者へ連絡。先日相談員の対応について謝罪すると共に、再度事情確認を行った。 |
| 7 | 株式について教えて欲しい。 | 23 | No. 14 の件で苦情解決部会委員へ相談者の娘の状況を説明、適切な相談先についての助言を得た。その後、相談者へ連絡し委員の助言をお伝えした。 |
| 8 | 某市町村社協と取引をしている業者の者だが、事務局長から過度な要求をされ大変困っている。相談に乗って欲しい。 | 24 | 勤めている特別養護老人ホームで虐待や虐めが発生しているが、施設の上層部は適切な対応を取っていない。 |
| 9 | No. 8 の件で消費生活センターへ問合せ。企業向け相談窓口を確認した。 | 25 | 就労継続支援A型事業所から作業内容及び就業場所の変更を告げられた。従えない者は退職となるとのこと。事業所の説明は雇用契約書と齟齬がある。 |
| 10 | R5. 相談 No. 230 の相談者へ連絡。法人の設置する苦情相談窓口にお問い合わせよう助言した。 | 26 | No. 25 の件で労働局へ連絡。このような案件については労働局及び労働基準監督署で対応が可能との助言を得た。 |
| 11 | 以前利用していた事業所に対し不満に感じていることがある。話を聞いて欲しい。 | 27 | メールでの相談。問題を抱えている親族がいる、どこに相談すればよいか。詳細確認のため電話連絡いただく旨返信した。 |
| 12 | 苦情体制のポスターが欲しい。 | 28 | No. 27 の相談者から連絡あり。障害を抱えた従兄弟が心配であるとのこと。適切な相談機関を紹介した。 |
| 13 | 母が、同居する祖母及び叔父のケアマネを担当している。母に対して不満があるので話を聞いて欲しい。 | 29 | ヘルパーから嫌がらせを受けている、これは虐待ではないか。 |
| 14 | 放課後児童クラブを利用する娘が支援員から不適切な対応をされた。市町村担当課に相談したところ運適を紹介されたので、金銭面の助言をして欲しい。 | 30 | デイサービス事業所より問合せ。重要事項説明書改定の際、運適を第三者委員として記載してもよいか。 |
| 15 | No. 14 の相談者の夫から連絡あり。妻の電話に対応した相談員の対応が悪かった。 | 31 | 父のことを相談したいと留守電があったため、折り返し連絡するも不通、留守電にメッセージを残した。 |
| 16 | No. 14 の件で市町村担当課へ事情確認を行った。 | 32 | No. 31 の相談者に再度連絡。不通だったため、再度留守電にメッセージを残した。 |

| | | | |
|----|---|----|---|
| 33 | No. 29 の件で市町村障害者虐待防止センターへ情報提供を行った。 | 58 | 市町村担当課からの連絡。ヘルパー事業所の職員から相談があり、運営適正化委員会を紹介した。 |
| 34 | No. 31 の相談者と思われる方から、再度留守電にメッセージがあったため、折り返し連絡するも不通、留守電にメッセージを残した。 | 59 | No. 58 の件で相談者から連絡あり。同法人のデイサービス事業所で職員が一気に退職したため、ヘルパー職員が対応させられている。対応に納得が出来ない。 |
| 35 | 居宅介護支援事業所のケアマネより問合せ。担当する利用者が契約未締結の状態です。有料老人ホームに入所し、サービスを提供されている。 | 60 | No. 59 の相談内容について、県及び市町村担当課へ情報提供を行った。 |
| 36 | 母がショートステイ事業所を利用しており、週に一度洗濯物を受け取りに行くのだが、タオルがカビていてひどい臭いがした。 | 61 | No. 59 の相談者から再度連絡あり。1 週間経つが、会社は何も対応していない。どうなっているのか。 |
| 37 | 相談支援事業所の相談員の対応が冷たい。何か説明をされても難しく理解することが出来ない。 | 62 | No. 61 の相談内容について、市町村担当課へ情報提供を行った。 |
| 38 | 障害者施設に勤めているが、仕事中に利用者から暴力を振られた。相談に乗って欲しい。 | 63 | No. 61 の相談内容について、市町村担当課から再度照会の連絡があり、情報共有を行った。 |
| 39 | No. 38 の相談者へ連絡。事業所内で対応策を検討いただくよう助言を行ったが、すでに当該利用者とは接触しないよう対策が取られたとの報告があった。 | 64 | 母が住むアパート近くの下水からひどい灯油の臭いがするので、窓を開けることができない。誰かが灯油を廃棄していると思うので、何とかして欲しい。 |
| 40 | No. 36 の相談者から再度連絡あり。前回の相談内容に加え、ケアマネへの不満を聞いて欲しい。 | 65 | 事業所関係者からの相談あり。放課後デイサービスで送迎中に起こった障害者虐待について話を聞いて欲しい。 |
| 41 | 来所による近況報告。清掃の仕事を始めたが、問題があり嫌になってきた。次の仕事を探そうとハローワークに行ってきた。 | 66 | 身内が利用するデイケアについて。職員の数が減り、事業所の様子が変わってしまった、不適切な対応も行われているようである。 |
| 42 | 高齢者施設に入所する友人から、施設に不満があるという内容の手紙が届いた。ケアマネも後見人も話にならない、相談に乗って欲しい。 | 67 | 市町村担当課から相談あり。認定こども園から相談を受けた件で話を聞いて欲しい。園が説明を行っても保護者が納得されず、対応に苦慮されている。 |
| 43 | No. 42 の件で居宅介護支援事業所へ連絡し、担当ケアマネに事情確認を行った。 | 68 | 関係機関からの相談あり。幼稚園の保護者から相談があった件で、適切な相談先を教えて欲しい。 |
| 44 | 週に 2 回ヘルパーを利用しているが、対応に不満がある。愚痴を聞いて欲しい。 | 69 | No. 41 の相談者から連絡あり。働いている障害者グループホームについて、利用者がトラブルに遭った際の相談先を教えて欲しい。 |
| 45 | 子どもが通う保育園で週に何度か山に行っているが、熊に対する対策は取られているのだろうか。 | 70 | 健康保険証が無いため、歯医者に行けず困っている。 |
| 46 | No. 37 の相談者から再度連絡あり。就労継続支援 B 型事業所の職員から、施設内で勝手に携帯電話の充電をしないように注意された。 | 71 | 身元引受人である弟から止められているため、サービス付き高齢者住宅に入所している母と面会出来ない。 |
| 47 | 介護施設に勤めているのだが、事業所に対して不満がある。改善して欲しい。 | 72 | 弟が無断で、母をグループホームに入所させてしまった。遺産が絡んでいることから、私が事業所に連絡しても、取り合ってもらえない。 |
| 48 | 息子が通う保育園の理事長の発言について納得が出来ない。理事長は息子が多動性の発達障害であると断定するような発言をした。 | 73 | 不適切な行為をする利用者がおりに余る。行政に相談したが改善されていない。 |
| 49 | 母を老健から退所させたいと考えているが、ケアマネに止められてしまった。退所の順番待ちと説明されたが意味が分からない。 | 74 | 息子が利用する就労継続支援 B 型事業所の所長が変わったが、家族への正式な通知が無かった。 |
| 50 | 先日、相談した虐待の件はどうなっているのかとの問合せあり。 | 75 | 有料老人ホームに入所しているが、隣の入所者のところに毎日男性が訪ねて来るので迷惑している。 |
| 51 | 私は重度精神障害者である。ある人から、あなたは病気に逃げていると言われた。この発言は普通なのか教えて欲しい。 | 76 | 緑のおじさんからの付きまといに遭っている。相談に乗って欲しい。 |
| 52 | 重度障害のある息子がおり在宅サービスを利用しているが、今月いっぱいその在宅サービスが休止、廃止になるとのことで大変困っている。 | 77 | 市町村社協への苦情がある、詳細は後程お送りする。 |
| 53 | 有料老人ホームに入所している。トイレに行きたいが、事務所の電話番号が分からず困っている。 | 78 | 死にたいほど苦しい、話を聞いて欲しい。 |
| 54 | No. 53 の相談内容を伝えるため、有料老人ホームへ連絡した。 | 79 | 生活保護担当課の対応について相談したい。 |
| 55 | 市町村社協には、たすけあい資金やフードバンクでお世話になったが、手持ちが尽きてしまった。再度たすけあい資金を借りることはできないか。 | 80 | 弁護士から脅迫され、示談金請求の被害を受けた。障害者虐待を受けている。 |
| 56 | 娘から、上司や他の従業員から差別を受けているとのメールが来た。自殺でもしたら責任を取れるのか、注意して止めさせて欲しい。 | 81 | 共同生活援助事業所に勤めているが、当事業所の理事長や専務の対応に納得が出来ない。かなりの人数が退職している状況である。 |
| 57 | No. 37 の件で相談者の息子から連絡あり。母に代わって連絡した。妹への差別について、事業者へ注意して欲しい。 | 82 | No. 80 の相談者から再度連絡あり。弁護士の件はすでに判決が出てしまったので諦めようと考えている。 |

| | | | |
|-----|--|-----|---|
| 83 | 経営者からパワハラを受け、勤めていた共同生活援助事業所を退職した。 | 110 | 介護老人保健施設に父が入所しているが、事業所は家族の意向ではなく父の意向を優先した対応をしている。もっと家族の意向を聞いて欲しい。 |
| 84 | No. 37 の相談者から再度連絡あり。9 月から新たな就労継続支援 B 型事業所に通い始めた | 111 | No. 88 の相談者から再度連絡あり。お金が足りず困っている。 |
| 85 | No. 37 の相談者から再度連絡あり。以前、別の事業所を利用していった際にトラブルとなった利用者が事業所見学に来た。話を聞いて欲しい。 | 112 | No. 37 の相談者から再度連絡あり。ハローワークから就労継続 A 型事業所に応募してみないかと連絡があった。 |
| 86 | No. 37 の相談者から再度連絡あり。状況が変わったので報告したい。 | 113 | No. 66 の件で相談者へメール。苦情解決部会からの助言として、担当ケアマネへご相談いただくようお願いした。 |
| 87 | 施設の職員が特定の利用者を最優先している。何度か管理者に話したが解決されず差別を受けている。 | 114 | 母がショートステイを利用したところ、誤薬により他人の薬を服用してしまった。このような件について事業所から役場への報告義務はないのだろうか。 |
| 88 | 日常生活自立支援事業を利用している。お金が足りず困っている。 | 115 | 放課後等デイサービスを利用する息子が、事業所が入居する建物の壁に穴を開けてしまった。その件で施設長から修繕費の請求の話があり困っている。 |
| 89 | No. 88 の件で市町村社協へ連絡。相談者への対応を依頼した。 | 116 | 自閉症スペクトラムと診断されてしまった。話を聞いて欲しい。 |
| 90 | 留守電に No. 88 の相談者からのメッセージ。お金がなく困っているとのこと。再度、市町村社協へ対応を依頼した。 | 117 | 現在、病院に入院しているが嚥下機能が低下してきている。話を聞いて欲しい。 |
| 91 | No. 88 の件で市町村社協から連絡あり。相談者への対応経過について報告があった。 | 118 | No. 37 の相談者から再度連絡あり。明日は相談支援事業所のモニタリングがある予定だが、以前から相談支援事業所の変更について悩んでいる。 |
| 92 | No. 88 の相談者から再度連絡あり。担当者が対応してくれたため安心したとのこと。 | 119 | 来所による相談。利用している就労継続支援 B 型事業所に対して不満がある。話を聞いて欲しい。 |
| 93 | デイサービスの職員が、特定の利用者ばかり最優先している。 | 120 | No. 119 の相談者の担当相談支援専門員から連絡あり。相談者に関する情報提供があった。 |
| 94 | 友人のケアマネについて相談したい、友人を助けたいと考えている。 | 121 | 関係機関より県社協事業に関する問い合わせがあった。 |
| 95 | 他相談機関より連絡あり。運適の役割、機能について問い合わせがあった。 | 122 | No. 41 の相談者が再度来所。近況報告があった。 |
| 96 | 保育園に通う子どもが、友達に何度も背中を踏まれたと訴えている。園に相談はしたが不安である。 | 123 | 法人の理事長兼施設長が全く出社しない状態で給与をもらっている。この件を行政に相談したが対応してもらえなかった。 |
| 97 | 市町村担当課から連絡あり。軽費老人ホームに入所を希望されている方から寄せられた苦情について、相談に乗って欲しい。 | 124 | 来所による相談。就労継続支援 B 型事業所の契約を解除した。話を聞いて欲しい。 |
| 98 | 日常生活自立支援事業を利用している方からの相談。担当者と話がしたい。 | 125 | No. 119 の相談者が再度来所。利用する事業所、各関係機関の対応について話を聞いて欲しい。 |
| 99 | No. 98 の件で市町村社協へ連絡。相談者への対応を依頼した。 | 126 | No. 37 の相談者から再度連絡あり。モニタリングは無事終わった。相談支援事業所の変更については、一旦保留としている。 |
| 100 | No. 37 の相談者から再度連絡あり。事業所のイベントで、以前通っていた事業所の管理者から声をかけられた。話を聞いて欲しい。 | 127 | 高齢者施設で働く職員からの相談。会社で新たに薬局を立ち上げたのだが、会社は利用者とその薬局への切り替えを強要している。 |
| 101 | 市町村担当課から連絡あり。グループホームを利用されていた方のご家族から請求の件で相談があった。対応について相談に乗って欲しい。 | 128 | No. 127 の件で市町村担当課へ連絡。情報提供を行った。 |
| 102 | 事業所や事業所職員が相談出来る窓口はないものだろうか。 | 129 | No. 119 の相談者が再度来所。事業所の工賃支払いについて、担当課へ相談してきた。 |
| 103 | メールでの相談。テレビを見ていると他の利用者からうるさいと言われてしまう。 | 130 | 県消費生活センターから相談あり。サービス付き高齢者住宅の料金について相談があった件で、話を聞いて欲しい。 |
| 104 | 生活保護を受給している、引っ越し費用について教えて欲しい。 | 131 | No. 117 の相談者から再度連絡あり。家族のことについて話を聞いて欲しい。 |
| 105 | No. 103 の相談者から、再度、同内容のメールが届いた。 | 132 | 来所による相談。近況を伺った。 |
| 106 | No. 37 の相談者から再度連絡あり。近況報告があった。 | 133 | 介護施設の職員として働いているが、利用者さんから度々相談を受けることがある。話を聞いて欲しい。 |
| 107 | まだ契約もしていない相談支援事業所の担当者から訴えると言われてしまった。 | 134 | 苦情体制のポスターが欲しい。 |
| 108 | 介護保険の有効期限が切れてしまったので相談したい。 | 135 | 国保連への請求事務について、どこか委託できる会社はないだろうか。 |
| 109 | 市町村社協から私の情報が漏れた可能性がある。 | 136 | 障害者グループホームに入所する友人について相談したい。 |

| | | | |
|-----|--|-----|--|
| 137 | 就労移行支援事業所担当者の言動が気になっている。話を聞いて欲しい。 | 155 | No. 151 の件で市町村社協から連絡あり。相談者は日常生活自立支援事業を解約し、地元に戻ったとのこと。 |
| 138 | 利用している就労移行支援事業所が自分に合っていないと感じている。 | 156 | 関係機関から紹介を受け連絡した。下痢が酷く、薬局で必要な薬を購入しているが、生活保護受給者であるため金銭的に困っている。 |
| 139 | No. 138 の相談者から再度連絡あり。相談支援専門員と話し合った内容について報告があった。 | 157 | No. 156 の件で苦情解決部会委員へ連絡、適切な相談先についての助言を得た。その後、相談者へ連絡し委員の助言をお伝えした。 |
| 140 | 友人が障害者グループホームに入居している。詳細は分からないが、不適切なサービスの提供があったようだ。 | 158 | No. 156 の件で県担当課へ連絡。関係機関からの紹介を受けた生活保護受給者より医療に関する相談があった旨、情報提供を行った。 |
| 141 | 娘が勤めている保育園の労働問題について話を聞いて欲しい。 | 159 | 数年前の相談者から連絡あり。近況報告があった。 |
| 142 | 特別養護老人ホームに入所する妻の眼科受診について相談したい。事業所へ何度も受診させて欲しいとお願ひしたが対応してもらえない。 | 160 | No. 41 の相談者が再度来所。現在の仕事等に関する近況報告があった。 |
| 143 | No. 142 の件で市町村担当課へ連絡。事情確認を行った上で情報提供を行った。 | 161 | 障害者入所施設に入所する娘へ退居勧告が届いた。どのように対応すればよいか分からず困っている。 |
| 144 | メールでの相談。病院のデイケア利用を不当に断られてしまった。第三者が介入しないと解決しないと考えている。 | 162 | 事業所職員からの相談。行政の指導監査で第三者評価の受審を勧められたが、どこも断られてしまった。 |
| 145 | No. 144 の件で苦情解決部会委員へ連絡。今後の対応について助言を得た。 | 163 | 明日、精神科病院に入院するが、そこで人体実験されるのではないかと不安である。 |
| 146 | No. 144 の件で県担当課へ連絡。精神科病院関連の苦情窓口について確認を行った。 | 164 | No. 163 の件で相談者から申告のあった担当相談支援事業所へ連絡するも、利用者ではないとの返答があった。 |
| 147 | No. 144 の件で相談者へメール。精神科病院関連の苦情窓口を案内した。 | 165 | 母が利用するショートステイの事業所変更に伴い、サービス担当者会議が開かれることになったのだが、ケアマネから打診された出席者の数があまりにも多い。 |
| 148 | 留守電に No. 88 の相談者からのメッセージ。通帳と印鑑を返して欲しい。 | 166 | No. 117 の相談者から再度連絡あり。近況報告と本会の人事異動について質問があった。 |
| 149 | No. 148 の件で市町村社協へ連絡。相談者への対応を依頼した。 | 167 | 母の担当ケアマネの言動について相談したい、事業所の変更も検討している。 |
| 150 | No. 148 の件で相談者へ連絡。対応経過を報告した。 | 168 | 施設でのトラブルについて話を聞いて欲しい。 |
| 151 | 再度、留守電に No. 88 の相談者からのメッセージ。通帳と印鑑を返して欲しい。 | 169 | No. 37 の相談者から再度連絡あり。相談支援事業所の変更等について話を聞いて欲しい。 |
| 152 | No. 151 の件で再度市町村社協へ連絡。相談者への対応を依頼した。 | 170 | 障害を持つ息子が住宅型有料老人ホームに入所しているが、暴言やセクハラを繰り返して施設に迷惑をかけている。先日、施設から退居勧告の連絡があった。 |
| 153 | No. 151 の件で相談者へ連絡。対応経過を報告した。 | 171 | No. 170 の件で居宅介護支援事業所へ連絡。担当ケアマネへ事情確認を行い、対応を依頼した。 |
| 154 | No. 151 の件で市町村社協から連絡あり。相談者は施設を退所し、地元へ戻ることを検討しているとのこと。 | 172 | No. 170 の件で相談者へ連絡。担当ケアマネと相談いただくよう助言を行った。 |

3 苦情解決関係者等研修会

(福祉サービス事業所等における苦情受付担当者、苦情解決責任者向け研修)

| 期 日 | 会 場 | 参加者 | 内 容 |
|---------------------------------------|-----------------------------|---|---|
| (動画配信) 令和6年 9月17日(火) ～12月27日(金) | — | 3分野共通 | ・動画講演「苦情解決の意義とハードクレームへの対応」 講師 青森県運営適正化委員会委員長 (沼田法律事務所 弁護士) 沼田 徹 氏 |
| 令和6年10月2日(水) ～4日(金) | 東奥日報新町 ビル3階 New's ホール | 障がい者分野 143人 児童分野 57人 高齢者分野 75人 | ・挨拶 青森県運営適正化委員会委員長 沼田 徹 氏 ・10月2日 障がい者分野 (事例検討) 「障がい者施設・事業所での苦情解決対応方法」 講師 青森県運営適正化委員会苦情解決部会 副部会長 藤林 正雄 氏 ・10月3日 児童分野 (事例検討) 「児童福祉施設での苦情解決対応方法」 講師 八戸学院大学短期大学部 幼児保育学科 教授 野口 和也 氏 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | ・10月4日 高齢者分野（事例検討） 「高齢者施設・事業所での苦情解決対応方法」 講師 青森県運営適正化委員会苦情解決部会 部会長 木村 隆次 氏 |
|--|--|--|--|

（第三者委員等向け研修/ 第三者委員、社会福祉事業の経営者等）

| 期 日 | 会 場 | 参加者 | 内 容 |
|-----------------------------|-----|-------------------|--|
| 令和6年 9月17日(火) ～12月27日(金) | — | 動画 視聴者 110人 | （講演）「苦情解決の意義とハードクレームへの対応」 講師 青森県運営適正化委員会委員長 （沼田法律事務所 弁護士） 沼田 徹 氏 |
| | | | （講演）「第三者委員の役割と使命」〈R5年度 再配信〉 講師 青森県運営適正化委員会委員長 （沼田法律事務所 弁護士） 沼田 徹 氏 |
| | | | （講演）「事業所における苦情解決協議の好事例」 —第三者委員活動動画 講師 元青森明の星短期大学子ども福祉未来学科 丸本 富勝 氏 |

4 巡回訪問等

ア) 事業所への巡回訪問等

- ・新設も含め、県内の各事業所を対象に22件を訪問した。
- 内訳：特別養護老人ホーム1ヶ所、ケアハウス1ヶ所、認知症対応型共同生活介護1ヶ所、短期入所生活介護2ヶ所、通所介護2ヶ所、就労継続支援A型1ヶ所、就労継続支援B型4ヶ所、共同生活援助1ヶ所、保育所5ヶ所、幼保連携型認定こども園3ヶ所、児童館1ヶ所

| 期 日 | 市町村 | 種別 | 種 類 |
|--------------|--------|----|--------------|
| R6. 6月18日(火) | ①青森市 | 児童 | 保育所 |
| 6月18日(火) | ②青森市 | 児童 | 幼保連携型認定こども園 |
| 6月18日(火) | ③五所川原市 | 障害 | 就労継続支援B型 |
| 7月30日(火) | ④弘前市 | 障害 | 就労継続支援B型 |
| 7月30日(火) | ⑤弘前市 | 児童 | 保育所 |
| 7月30日(火) | ⑥大鰐町 | 児童 | 保育所 |
| 9月 5日(木) | ⑦青森市 | 児童 | 児童館 |
| 11月15日(金) | ⑧鶴田町 | 障害 | 就労継続支援A型 |
| 11月21日(木) | ⑨八戸市 | 高齢 | ケアハウス |
| 11月21日(木) | ⑩八戸市 | 児童 | 幼保連携型認定こども園 |
| 11月28日(木) | ⑪八戸市 | 児童 | 幼保連携型認定こども園 |
| 11月28日(木) | ⑫八戸市 | 障害 | 就労継続支援B型 |
| 12月24日(火) | ⑬田子町 | 障害 | 就労継続支援B型 |
| 12月24日(火) | ⑭十和田市 | 児童 | 保育所 |
| 12月24日(火) | ⑮深浦町 | 児童 | 保育所 |
| R7. 1月20日(月) | ⑯青森市 | 高齢 | 通所介護 |
| 1月20日(月) | ⑰十和田市 | 障害 | 共同生活援助 |
| 2月13日(木) | ⑱南部町 | 高齢 | 短期入所生活介護 |
| 2月13日(木) | ⑲三戸町 | 高齢 | 認知症対応型共同生活介護 |
| 2月28日(金) | ⑳南部町 | 高齢 | 短期入所生活介護 |
| 3月 6日(木) | ㉑むつ市 | 高齢 | 特別養護老人ホーム |
| 3月 6日(木) | ㉒鮎ヶ沢町 | 高齢 | 通所介護 |

イ) 事業所等における研修会等への派遣 (8回)

[内訳: 障害(養護学校) 5回、社協1回、国保連1回、その他1回]

| 期 日 | 研修会名等 | 参加者 | 種別 | 市町村 |
|------------------|--|------|----|------|
| 令和6年 6月12日(水) | ①社会福祉法人やまぶき福祉会 児童発達支援センターやまぶき園 職場内研修会 | 20人 | 障害 | 青森市 |
| 6月27日(木) | ②社会福祉法人ゆきわり会 生活介護事業所ねぶた 職場内研修会 | 140人 | 障害 | 青森市 |
| 7月11日(金) | ③市町村介護サービス苦情処理担当者研修会(オンライン研修会) | 44人 | 行政 | 青森県内 |
| 8月5日(月) | ④社協実習生に対する青森県社協事業説明会 | 18人 | 社協 | 青森県内 |
| 10月3日(木) | ⑤社会福祉法人義栄会 生活介護事業所YOU・I 職場内研修会 DVD レンタル | 9人 | 障害 | 青森市 |
| 10月16日(水) | ⑥社会福祉法人千年会 障害者支援施設千年園 職場内研修会 | 31人 | 障害 | 弘前市 |
| 11月15日(金) | ⑦青森県立弘前第一養護学校高等部研修会 | 49人 | 学校 | 弘前市 |
| 12月21日(土) | ⑧社会福祉法人新井田福祉会 障害者支援施設野木和園、サービスセンターよもぎ 職場内研修会 | 48人 | 障害 | 青森市 |
| | | 359人 | | |

5 苦情相談機能の強化

- ① 広報用カード、ポスター、事業報告書を作成し、配布した。
- ② 広報用リーフレット、苦情対応トータルブック・第三者委員のための苦情対応ハンドブックを研修会や事業所訪問時に配布した。
- ③ 他機関発行の各種相談窓口一覧表への掲載。
- ④ 事例の分析 ※青森県福祉サービス苦情解決関係機関連絡会議の場を活用

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|------------------|-----------------------------------|---|--|
| 令和6年 6月27日(木) | 青森市 青森県国民健康 保険団体連合会 内会議室 | 健康医療福祉部 3人 こども家庭部 1人 国保連 6人 運営適正化委員会 1人 事務局 3人 | ・苦情解決の取り組み状況等について ・契約等に係る制度の改正点等について ・その他、苦情解決の円滑な実施等について ・関係機関との連携により支援した事例 (対応に苦慮した事例) |

ア) 相談対応スーパービジョンの実施

- ・青森県福祉サービス苦情解決関係機関連絡会議にて対応に苦慮した事例への助言等を行った。

イ) 対応状況等の検証

- ・青森県福祉サービス苦情解決関係機関連絡会議にて、県等が対応した苦情内容を共有し対応状況の検証を行った。

ウ) 相談員研修会等への派遣

運営適正化委員会相談員研修会

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|------------------------------------|--------|-------|---|
| 令和6年 10月31日(木) ～ 11月1日(金) | 全社協会議室 | 事務局1人 | 「運営適正化委員会の役割と現状」 全社協政策企画部 「運営適正化委員会における苦情解決の現状と今後の取り組み」 立教大学 平野 方紹 氏 「福祉施設における苦情相談への対応と福祉サービスの質の向上の取組」 社会福祉法人郡山清和救護園 郡山せいわ園 新田 和枝 氏 |

Ⅲ 委員会の運営

1 委員会及び部会の開催

(1) 青森県運営適正化委員会

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|-------------------|----------------------------|----------------|---|
| 令和6年 10月28日(月) | 青森市 県民福祉プラザ | 委員12人 事務局4人 | <ul style="list-style-type: none"> ・委員長及び副委員長の選任 ・所属部会の指名及び各部会の部会長・副部会長の選任 ・令和5年度運営適正化委員会事業の実施状況について |
| 令和7年 3月17日(月) | 青森市 県民福祉プラザ およびオンライン | 委員11人 事務局3人 | <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度運営適正化委員会事業の実施状況について ・令和6年度福祉サービス苦情解決体制整備状況調査の結果について ・令和7年度事業計画(案)について |

(2) 運営適正化委員会委員選考委員会

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|-----------------|----------------|-------------------------|---|
| 令和6年 9月9日(月) | 青森市 県民福祉プラザ | 委員11人 県社協2人 事務局3人 | <ul style="list-style-type: none"> ・委員長の選出及び副委員長の指名 ・青森県運営適正化委員会委員の選考について |

(3) 運営監視部会

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|------------------|----------------|---------------------------------|---|
| 令和6年 6月25日(火) | 青森市 県民福祉プラザ | 委員6人 県社協3人 市社協1人 事務局3人 | <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活自立支援事業への苦情案件について ・青森県運営適正化委員会事業実施状況について ・令和6年度運営監視部会現地調査について ・日常生活自立支援事業実施状況について ・基幹的社協(黒石市)における日常生活自立支援事業の実施状況及び困難ケースについて |
| 令和6年 10月7日(月) | 青森市 県民福祉プラザ | 委員7人 県社協3人 市社協1人 事務局3人 | <ul style="list-style-type: none"> ・青森県運営適正化委員会事業実施状況について ・令和6年度運営監視部会現地調査報告について ・日常生活自立支援事業実施状況について ・基幹的社協(つがる市)における日常生活自立支援事業の実施状況及び困難ケースについて |
| 令和7年 2月26日(水) | 青森市 県民福祉プラザ | 委員7人 県社協3人 市社協1人 事務局3人 | <ul style="list-style-type: none"> ・青森県運営適正化委員会事業実施状況について ・令和6年度運営監視部会現地調査報告について ・日常生活自立支援事業実施状況について ・基幹的社協(十和田市)における日常生活自立支援事業の実施状況及び困難ケースについて |

(4) 苦情解決部会

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|-------------------|----------------|---------------|--|
| 令和6年 5月22日(水) | 青森市 県民福祉プラザ | 委員5人 事務局3人 | <ul style="list-style-type: none"> ・個別苦情ケース検討(4件) ・巡回訪問について ・苦情解決関係者等研修会の開催について |
| 令和6年 7月25日(木) | 青森市 県民福祉プラザ | 委員5人 事務局3人 | <ul style="list-style-type: none"> ・個別苦情ケース検討(5件) ・苦情解決関係者等研修会の開催について |
| 令和6年 9月12日(木) | 青森市 県民福祉プラザ | 委員5人 事務局3人 | <ul style="list-style-type: none"> ・個別苦情ケース検討(6件) ・苦情解決関係者等研修会の開催について |
| 令和6年 11月27日(水) | 青森市 県民福祉プラザ | 委員4人 事務局3人 | <ul style="list-style-type: none"> ・個別苦情ケース検討(7件) ・令和6年度福祉サービス苦情解決体制整備状況調査について ・苦情解決関係者等研修会のアンケート結果について |

| | | | |
|------------------|-----------------------------------|---------------|--|
| 令和7年 1月29日(水) | 青森市 青森県国民健康 保険団体連合会 内会議室 | 委員5人 事務局3人 | ・個別苦情ケース検討(3件) ・苦情解決関係者等研修会のアンケート結果について |
| 令和7年 3月17日(月) | 青森市 県民福祉プラザ | 委員5人 事務局3人 | ・個別苦情ケース検討(9件) |

2 関係機関・団体との連携

ア) 青森県福祉サービス苦情解決関係機関連絡会議の開催(再掲)

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|------------------|-----------------------------------|---|---|
| 令和6年 6月27日(木) | 青森市 青森県国民健康 保険団体連合会 内会議室 | 健康医療福祉部 3人 こども家庭部 1人 国保連 6人 運営適正化委員会 1人 事務局 3人 | ・苦情解決の取組み状況等について ・契約等に係る制度の改正点等について ・その他、苦情解決の円滑な実施等について ・関係機関との連携により支援した事例 (対応に苦慮した事例) |

イ) 各種会議等への出席

①運営適正化委員会事業研究協議会

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|-----------------|--------|-------|---|
| 令和6年 7月3日(水) | 全社協会議室 | 事務局2人 | <ul style="list-style-type: none"> ・「社会福祉を取り巻く状況と苦情解決の仕組みの取組み方針」 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 ・「運営適正化委員会の実施状況と令和6年度の本会の取組みについて」 全社協政策企画部 ・「日常生活自立支援事業の現状と課題・今後の運営について」 全社協地域福祉部 ・「苦情解決の現状と今後の取組みについて」 立教大学 教授 平野 方紹 氏 ・実践報告「運営適正化委員会事業における実践報告」 (1) 苦情解決への取組みについて(青森県) (2) 運営監視業務の取組みについて(長野県) ・グループ協議 (1) 苦情解決への取組みについて (2) 運営監視業務の取組みについて |

②北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|------------------------------|--------------|-------|--|
| 令和6年 11月19日(火) ~20日(水) | 青森市 ホテル青森 | 7道県運適 | <ul style="list-style-type: none"> ・全社協からの説明 全国社会福祉協議会 政策企画部 ・協議・情報交換 ① 事務局運営に係る協議・情報交換 ② 運営監視合議体に係る協議・情報交換 ③ 苦情解決合議体に係る協議・情報交換 |

③市町村介護サービス苦情処理担当者研修会 WEB 研修 - 国保連主催

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|------------------|----------------------------|-----------------------------|--|
| 令和6年 7月11日(木) | 青森市 青森県共同ビル 1階「大会議室」 | 市町村 40人 関係者 6人 事務局 2人 | (オンデマンド配信) 7月22日～8月30日まで配信 ・「苦情解決(処理)関係法令について」 青森県健康医療福祉部高齢福祉保険課 ・「運営適正化委員会における苦情解決事業等について」 青森県運営適正化委員会事務局 ・「事例から考える苦情解決」 国保連顧問弁護士 |

④青森県消費者トラブル防止ネットワーク会議 - 県消費者協会主催

| 期 日 | 会 場 | 出席者 | 内 容 |
|-------------------|----------------|-------|---|
| 令和6年 6月14日(金) | 青森市 県民福祉プラザ | 事務局1人 | (1) 正副会長選出 (2) 「令和5年度青森県内の消費生活相談状況」報告 (3) 最近の相談事例紹介 ・子どものオンラインゲーム ・SNS型投資詐欺 (4) 情報交換 |
| 令和6年 9月13日(金) | 青森市 県民福祉プラザ | 事務局1人 | (1) 「令和6年4-6月青森県内の消費生活相談受付状況」報告 (2) 最近の相談事例紹介 ・「あと2時間で電話が使えなくなる」という電話 ・悪質な訪問販売 (3) 情報交換 |
| 令和6年 12月13日(金) | 青森市 県民福祉プラザ | 事務局1人 | (1) 「令和6年4-9月青森県内の消費生活相談受付状況」報告 (2) 最近の相談事例紹介 ・代金前払いさせ工事をしない請負業者 ・未成年者の投資トラブル (3) 情報交換 |
| 令和7年 3月14日(金) | 青森市 県民福祉プラザ | 事務局1人 | (1) 「令和6年4-12月青森県内の消費生活相談受付状況」報告 (2) 最近の相談事例紹介 ・賃貸アパートの退居トラブル ・通信販売のトラブル (3) 情報交換 |

3 広報・啓発事業

| | |
|--|-----------|
| 事業所向けマニュアル等作成 | |
| ① 令和5年度青森県運営適正化委員会事業報告書 | 200部作成 |
| ② 苦情解決体制整備ポスター | 1,600部作成 |
| ③ 運営適正化委員会カード | 10,000部作成 |
| 実施内容等 | |
| ① 運営適正化委員会リーフレット、広報用カード、ポスターの配布 | |
| ② 事業報告書、苦情対応マニュアル(トータルブック、第三者委員のためのハンドブック)等の配布 | |
| ③ 各種相談窓口一覧への掲載 | |
| ④ 青森県社会福祉協議会のホームページへの掲載 | |

IV 苦情解決体制等の状況調査の結果

調査期間:令和7年1月、調査基準日:令和6年12月1日

調査対象数:604事業所

回答事業所数:199事業所/604ヶ所中

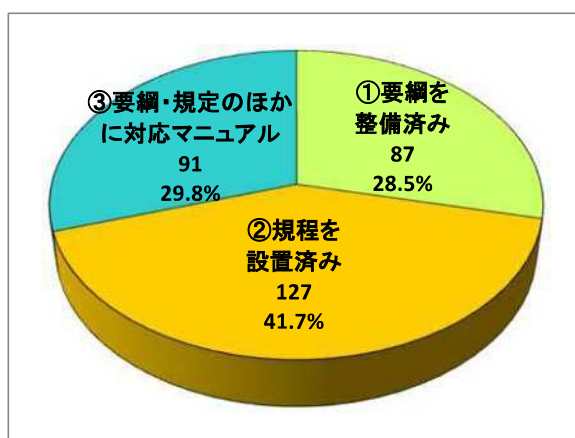
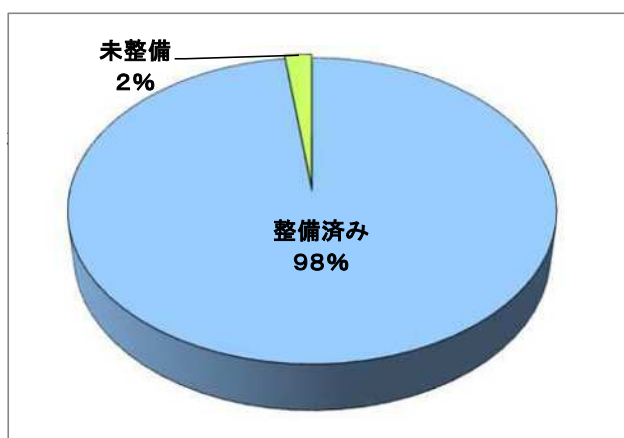
回収率:32.9%

問1 貴法人・施設の苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員等の設置状況をお知らせください。

| | 事業所数 | | 苦情受付担当者 設置済事業所数 | 苦情解決責任者 設置済事業所数 | 第三者委員 設置済事業所数 | オンブズマン 設置事業所 |
|---------|------|----|--------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| | 199 | ヶ所 | 191ヶ所 96.0% | 192ヶ所 96.5% | 174ヶ所 87.4% | 5ヶ所 2.5% |
| 児童福祉事業所 | 199 | ヶ所 | 191ヶ所 96.0% | 192ヶ所 96.5% | 174ヶ所 87.4% | 5ヶ所 2.5% |

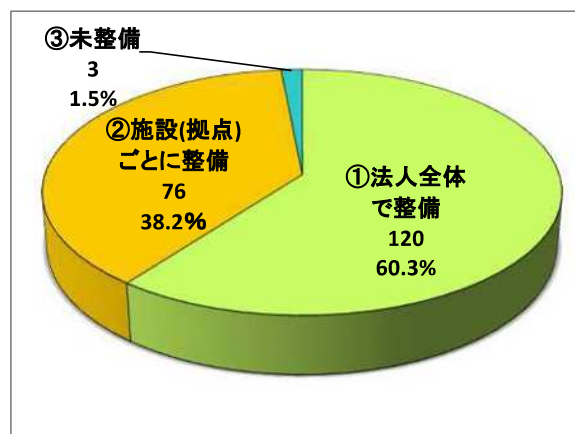
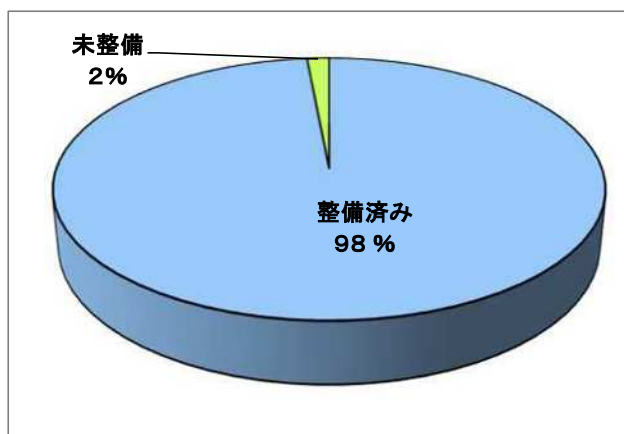
問2 貴法人・施設で苦情対応の要綱や規程を整備するなど共通のルールがありますか。〈複数回答〉

| | 整備済み | 内訳 | | | ④未整備 |
|-----|------|--------------|--------------|---------------------------|------|
| | | ①要綱を 整備済み | ②規程を 整備済み | ③要綱・規定 のほかに 対応マニュアル | |
| 事業所 | 195 | 87 | 127 | 91 | 4 |



問3 貴法人・施設の苦情解決体制の仕組みについてお知らせください。

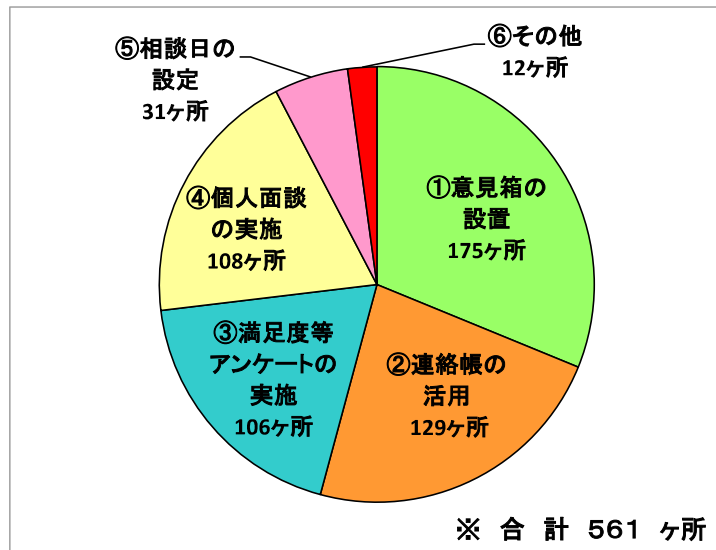
| | 整備済み | 内訳 | | ③未整備 |
|-----|------|--------------|------------------|------|
| | | ①法人全体 で整備 | ②施設(拠点) ごとに整備 | |
| 事業所 | 196 | 120 | 76 | 3 |



問4 意見、要望、苦情等を受付ける工夫をしていますか。＜複数回答＞

工夫している 198 事業所 特に工夫していない 1 事業所

| 項目 | 回答数 | 工夫している事業所に占める割合 |
|---------------|-----|-----------------|
| ①意見箱の設置 | 175 | 88% |
| ②連絡帳の活用 | 129 | 65% |
| ③満足度等アンケートの実施 | 106 | 54% |
| ④個人面談の実施 | 108 | 55% |
| ⑤相談日の設定 | 31 | 16% |
| ⑥その他 | 12 | 6% |
| 合計 | 561 | |

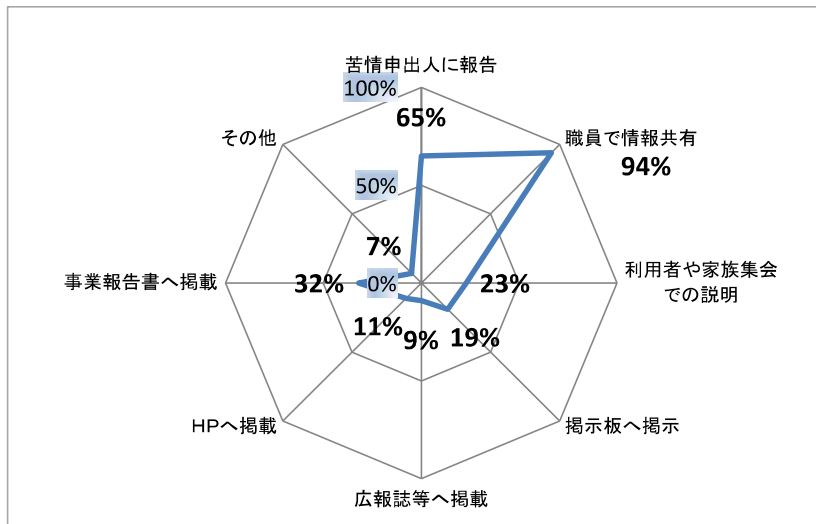


●その他の内訳

- ・都度対応
- ・玄関対応
- ・SNSを利用している。
- ・ICTを活用している。
- ・園だよりにて受付担当者名を案内している。
- ・苦情窓口を画面や玄関先へ掲示し周知している。
- ・毎月の定例会で意見や要望を話す時間を設けている。
- ・送迎時などの際には保護者との会話を大事にしている。
- ・面会時に支援計画・評価を共有し、丁寧な関わりを心がけている。
- ・HPのお問い合わせフォーム、請求ソフト内の保護者連絡ツール
- ・日頃のお知らせやメール、保育参観日、行事の際等にも呼びかけをしている。
- ・大きな行事の後は、満足度、意見、要望などを記入していただいている。

問5 苦情受付の状況や解決結果は、公表していますか。＜複数回答＞

何らかの公表をしている 195事業所 公表していない 4事業所



| | ※% |
|--------------|---------|
| 苦情申出人に報告 | 127 65% |
| 職員で情報共有 | 183 94% |
| 利用者や家族集会での説明 | 44 23% |
| 掲示板へ掲示 | 38 19% |
| 広報誌等へ掲載 | 17 9% |
| HPへ掲載 | 21 11% |
| 事業報告書へ掲載 | 63 32% |
| その他 | 13 7% |
| 合計 | 506 |

※公表している事業所(195ヶ所)に占める割合

●その他の内訳

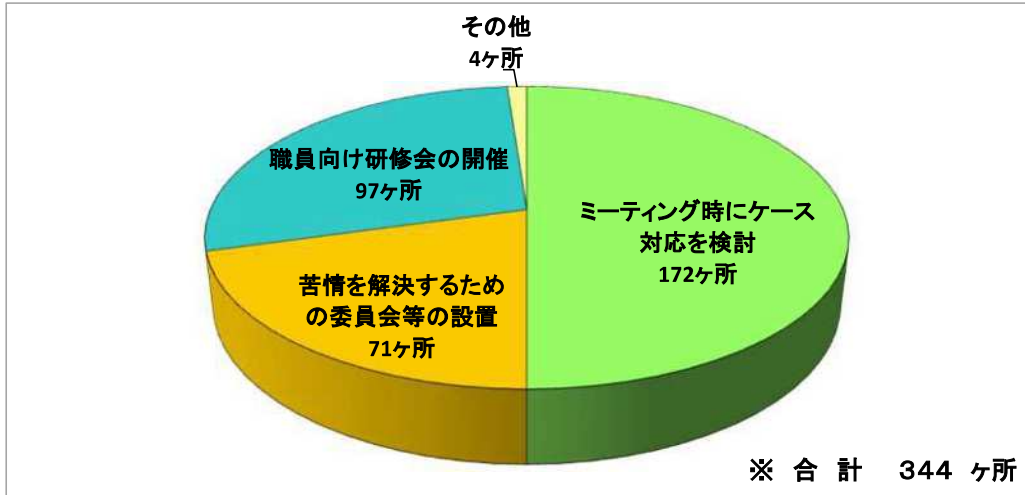
- ・園便りに掲載(複数回答)
- ・保護者への告知と報告(複数回答)
- ・理事会への報告
- ・本部への報告
- ・お知らせ配信
- ・紙媒体にて全家庭に配付
- ・月1回の館長会議での報告
- ・アンケート調査の集計結果を配布
- ・年2回オンブズマンと法人全体での会議を設け、情報共有をしている。

問6 円滑な苦情解決に向けて職場内でどのような取組みを行っていますか。〈複数回答〉

何らかり組みを行っている 199事業所

| | | | | ※% |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|
| ミーティング時にケース対応を検討 | 172 | 86% | その他 | 4 |
| 苦情を解決するための委員会等の設置 | 71 | 36% | | 2% |
| 職員向け研修会の開催 | 97 | 49% | 合計 | 344 |

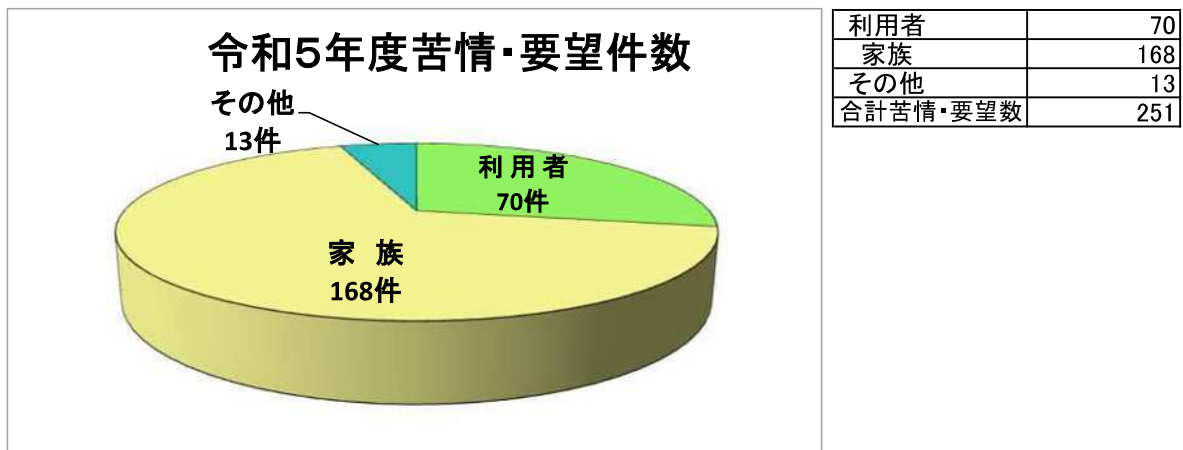
※取組を行っている事業所(199ヶ所)に占める割合



●その他の内訳

- ・上司に相談
- ・職員会議で報告する。
- ・月2回の職員会議に諮る。
- ・苦情があった際には会議で話し合い、対応を検討する。

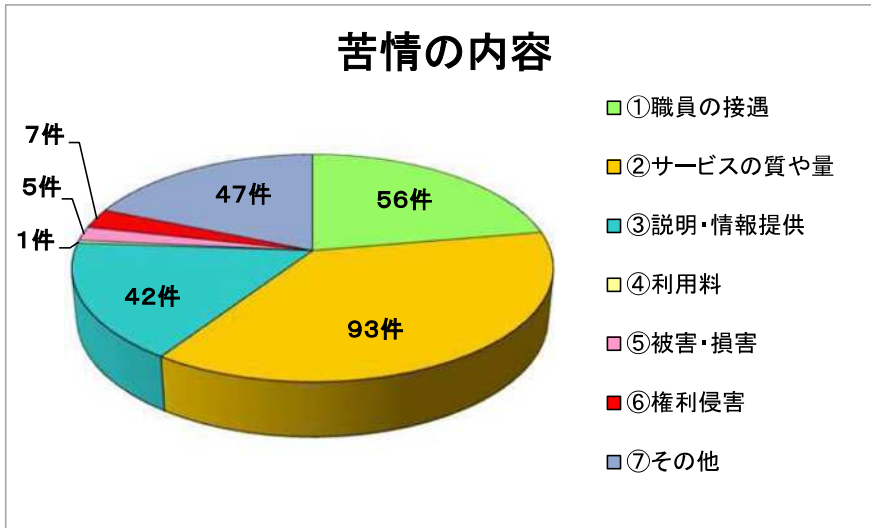
問7 令和5年度の苦情件数(意見・要望も含む) 苦情があった事業所 64件
苦情がなかった事業所及び無回答 135件



●その他の内訳

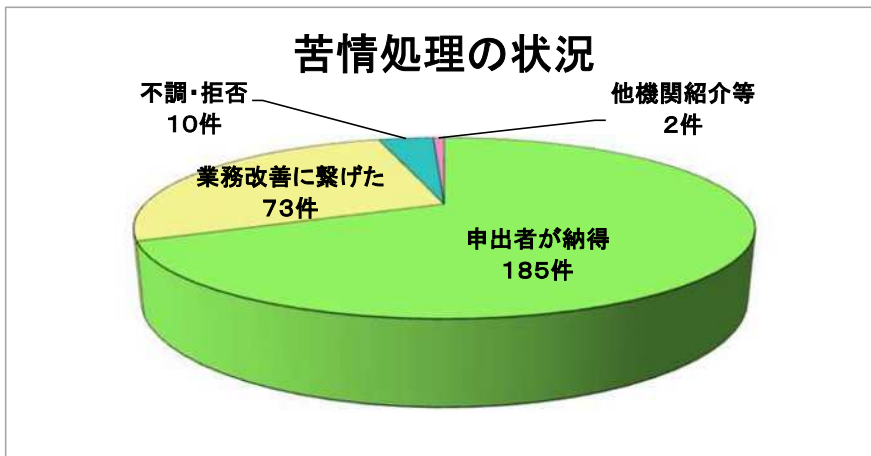
- ・市役所からの連絡(複数回答)
- ・小学校教諭
- ・友達とのトラブル、いじめ
- ・保育士の対応について
- ・駐車場の凍結を解消して欲しい
- ・卒園用品の品を〇〇にして欲しいという要望。
- ・近隣住民より、子ども達の声がうるさい、という苦情
- ・ホームページ掲載の写真について
- ・園の様子や行事などの写真を購入させてもらいたい。
- ・感染症発生時、システム配信だけでなく、掲示もしてほしい。
- ・行事の出欠や保護者アンケートもWebやアプリでやってみてはどうか。

問8 苦情はどのような苦情でしたか。〈複数回答〉



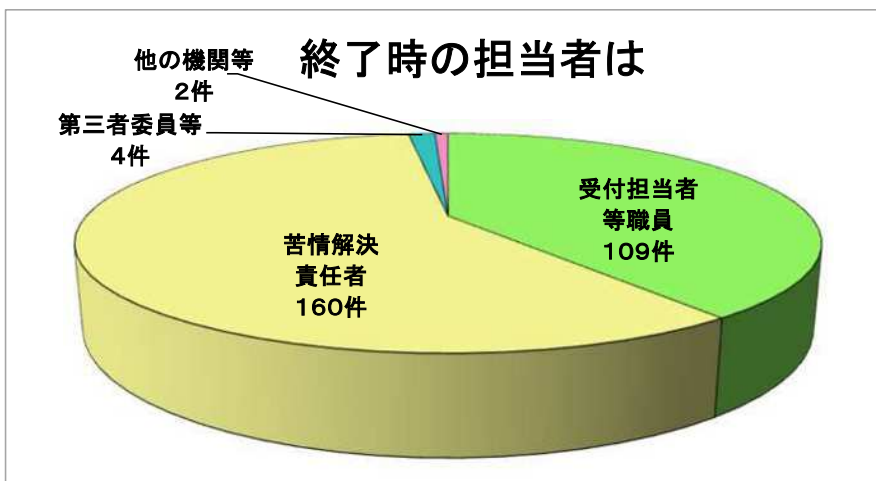
| | |
|-----------|-----|
| ①職員の接遇 | 56 |
| ②サービスの質や量 | 93 |
| ③説明・情報提供 | 42 |
| ④利用料 | 1 |
| ⑤被害・損害 | 5 |
| ⑥権利侵害 | 7 |
| ⑦その他 | 47 |
| 合計 | 251 |

問9 その苦情の処理状況をお知らせください。〈複数回答〉



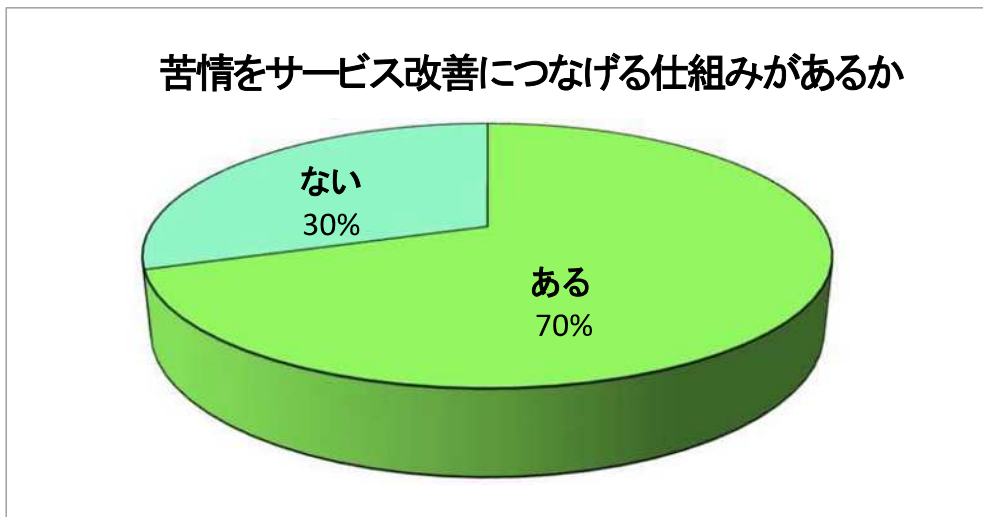
| | |
|-----------|-----|
| 申出者が納得 | 185 |
| 業務改善に繋がった | 73 |
| 不調・拒否 | 10 |
| 他機関紹介等 | 2 |
| 合計 | 270 |

問10 その苦情は、最終的にどの段階で終了となりましたか。〈複数回答〉



| | |
|----------|-----|
| 受付担当者等職員 | 109 |
| 苦情解決責任者 | 160 |
| 第三者委員等 | 4 |
| 他の機関等 | 2 |
| 合計 | 275 |

問11 貴事業所において苦情をもとにサービス改善につなげる仕組みはありますか？

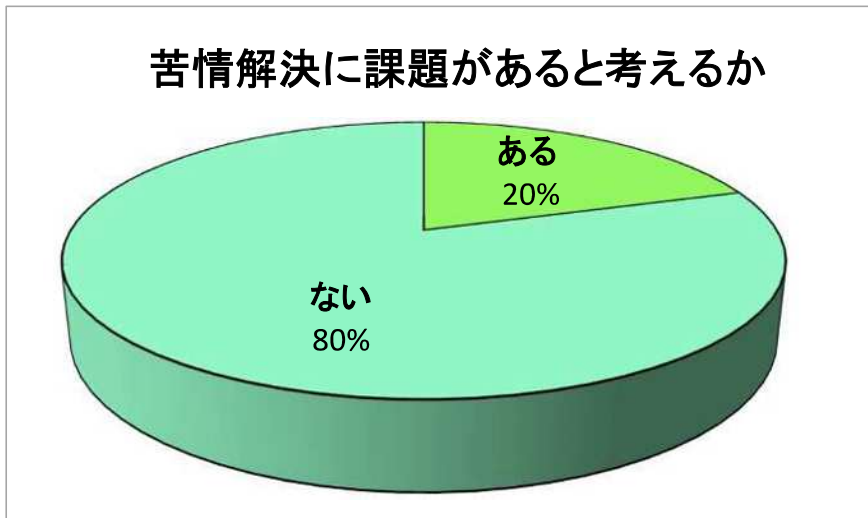


問11-2 具体的な方策を簡単に教えてください。

| 具体的な方策 |
|---|
| ・苦情解決制度の流れの概要を元に解決に向け進めていく。 |
| ・要望等記録報告書に記入し、全職員に周知。話し合いを行っている。 |
| ・該当事業所での記帳記録、職員間の情報共有、毎月の全体会議での情報共有と記録 |
| ・園長、副園長、主幹保育教諭と協議、職員全体で解決を協議、必要があれば保護者と協議。 |
| ・職員間での情報共有と対応の周知徹底 |
| ・寄せられた苦情を職員間で共有、検討会を持ち改善に努めるようにしている。 |
| ・問題点を話し合い全職員で共有する |
| ・担当者間でミーティングを行い、今後の対応や改善策を話し合い、申出人に結果を伝えている |
| ・振り返りを行い改善策を明確にする |
| ・最終的に本部労務士に相談する体制を整えている |
| ・実施できる要望については、なるべく対処するようにしている。 |
| ・職員間で改善策を相談し、共通理解をはかっている |
| ・苦情解決責任者が園長先生なので、園長先生が苦情解決に必要な処置を施している。 |
| ・その都度話し合い、解決につなげる様にしている |
| ・改善策の策定と共有 |
| ・組織図及び手順一覧表に沿って対応する。 |
| ・ミーティングや職員会議などで話し合い、改善策を討論し、実践する。 |
| ・職員内での情報共有や研修会への参加 |
| ・苦情等の内容を検討の上、スピード感を持って改善できる点を職員間で共有し実行する。 |
| ・サービス改善を周知、学校評価の実施によるリサーチ |
| ・苦情解決第三者委員を通して、職員・保護者間で話し合い問題の解決に努める。 |
| ・問題点を明確にし、詳細を保護者と一緒に確認しながら、改善していく |
| ・施設の担当者、責任者、法人本部の役員等での話し合い。 |
| ・苦情内容を職員で共有し、改善に活かす。 |
| ・会議で共有する。第三者委員より意見を伺い運営に取り入れる。 |
| ・苦情があった場合は、臨時理事会を開催し、第三者委員会で協議する体制をとっている。 |
| ・全職員一人ひとりの問題と捉え、改善するための方策を職員会議等で話し合う。 |
| ・保護者アンケートから改善につなげている |
| ・苦情等を職員会議等で共有し、改善に努める。 |
| ・管理職等を含めた検討会議を開催し、改善策を協議する |
| ・職員や法人に周知し改善策を話し合う |
| ・年度末の事業会議にて改善 |
| ・保護者会に報告し、対応策を検討し実施する。 |
| ・苦情解決委員会にて検討 |
| ・事業所単位からの苦情を法人全体で会議し、方向性を検討する。 |
| ・ミーティング、職員会議等での情報共有。内容検討し改善につなげる |
| ・苦情解決第三者委員会議の実施 |
| ・職員会議等による周知と研修 |
| ・苦情等が上がった時には全体ミーティングにて開示し改善につなげるようにしている。 |
| ・法人内事業所で情報共有する、また解決策を検討 |
| ・翌日ミーティングで情報共有と対応策を決め、保護者等に公表する。 |

| |
|--|
| ・月1回の館長会議での報告・検討・改善等の意見交換 |
| ・施設職員全体に通知、注意を呼びかけ、適切な方法を伝える。 |
| ・内容によっては職員全体で周知し改善方法を検討する |
| ・父母の会総会、父母の会役会等で、要望等があった場合、みんなで話し合って決める。 |
| ・職員会議を設けているので話し合い、改善策を考え実行する |
| ・職員間で共有し問題解決に向けて対策をとり利用者に説明する |
| ・話し合いに第三者委員も同席してもらっている。 |
| ・苦情の内容にもよるが、職員全体で共有し、事後の対応等について話し合いの場を設けている。 |
| ・職員会議等で問題提起し話し合う |
| ・職員の態度や環境設定に関する会議・研修 |
| ・専門チームから職員に周知 |
| ・苦情をもとにではないがアンケートを実施し、苦情になる前の改善を行えるようにしている |
| ・ケース会議で全職員が共有し、対応を協議し、必要なものは改善を実施するよう努めている。 |
| ・保護者とのきめ細やかな情報交換と共有、苦情や意見をもとに対応の改善を図る。 |
| ・職員間で情報を共有し合うとともに、研修や会議に参加し、職員で話し合いを行う。 |
| ・その都度、職員会議で情報共有すると共に、全世帯にも苦情内容と改善策を知らせる。 |
| ・職員会議で職員に周知し、対応や改善方法を検討する |
| ・苦情解決の体制を整えている。 |
| ・全職員と情報共有をするために、時間を設けて話し合いを行って対応するようにしている |
| ・職員会議での経過報告など情報共有を密にし再発を防ぐ |
| ・職員全体で共有し解決策を話し合う |
| ・職員による事例研究 |
| ・自治体主管課や法人本部への相談 |
| ・会議で情報を共有し、入所者がより良い生活を送るためにできることはないか話し合う。 |
| ・利用者アンケートに対する対応策を報告・掲示している |
| ・問題に速やかに対応できるよう、対話しやすい環境設定を行う。 |
| ・自治体所管課や法人本部への相談。 |
| ・苦情解決制度を設置している |
| ・園内研修の実施 |
| ・職員全体に周知し、保育の見直し改善事項を話し合い申し出者に報告 |
| ・最初に委員会で話し合い、その結果を上司に報告して更に改善策を検討している。 |
| ・苦情解決について精査し質の向上に努める |
| ・養育改善委員会における対策検討、面会時のアンケート実施 |
| ・苦情に対して丁寧な聞き取りを行い、状況判断し解決に努める。 |
| ・職員で情報を共有し、多人数で話し合う。 |
| ・苦情に対して丁寧な聞き取りをし、解決に努める。 |
| ・第三者委員会に解決結果を報告する。 |
| ・要望と捉えてサービス改善に努めたり、業務内容の改善に努めて、お互いに良い方向に進む。 |
| ・苦情・要望等についてPDCAサイクルを繰り返しながら改善を行い、また、記録を積み重ね実効あるものにしていく。 |
| ・園の職員全員に意見を聞いたり、理事長に相談したりして、より良い園になるよう取り組んでいる。 |
| ・苦情解決相談窓口の設置、第三者委員の設置、職員間での情報共有、サービス改善のための取組みの話し合い |
| ・苦情対応の要綱や規定等のルールを整備し、苦情解決体制や第三者委員等の設置、行政との連携に取り組んでいる |
| ・利用者の状況に合わせた施設内部のルール変更が可能かどうか会議を行い、できるだけ利用者に寄り添えるようにしている。 |
| ・要望苦情の申出があった際に、職員会議や第三者苦情委員会から、その原因や今後の解決の糸口を職員と共有し、解決に至るまでの過程を各自の教育・保育に活かす在り方を検討している。 |
| ・職員間で話し合いを持ち、苦情の情報を整理し原因を究明して、その改善に必要な具体的な方策を職員間で共通理解し、その事を書類を記入して残し苦情責任者や第三者委員に報告する。 |
| ・苦情者からの内容を傾聴し、まずは相手の気持ちに寄り添い、園での対応についてお詫びをする。職員間で話し合い苦情を真摯に受け止めると共にこれからの保育の改善点や見落としなど話し合い、今後のサービス改善につなげる。 |
| ・スタッフで話し合い改善できる内容であれば早急に対応し、申し出人の個人的主張で改善する必要がない場合はご納得頂けるように丁寧に説明する。コミュニケーションを図る。 |
| ・保育園が真に子どもと保護者と職員と地域が互いに育ち合うセンターになるためには、保護者の皆さんの貴重な意見、要望等が必要不可欠であることを強く伝える場としても積極的に活用していきたいものだ。 |
| ・苦情や要望等をもし受け付けたらマイナスに捉えるのではなく、些細なことにも真摯に対応し、早期に改善や見直しをしてすべての保護者に報告して苦情・要望等の相談の大切さを再認識する場としてプラスにしていきたい。 |
| ・できるだけ保護者と話す機会を設け、保護者が悩みや困りごとを気軽に相談できる雰囲気を作るよう心がけている。これは、出席連絡等をICT利用の便利なツールに頼ったり、園バスで園児だけを集めるような登降園ではなかなかできることではないと考えている。 |
| ・苦情は深刻さに応じて、毎朝の職員朝会、月1回開催される幹部級会議、職員全体会議、寮担当者会議のいずれかで情報共有され、対応策が検討される。プライバシー保護に関わる問題は苦情解決責任者である所長を中心に少数の職員で情報共有し対応している。令和6年度は1件苦情があり寮担会議で共有、解決に至った事例がある。 |

問12 貴事業所・施設における苦情解決等に課題があると考えますか？

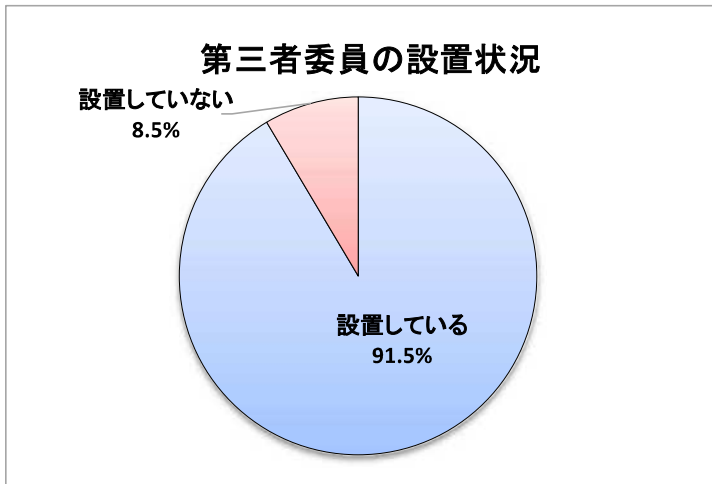


●課題があると考えた具体的な内容

| |
|---|
| 《苦情体制について》 |
| ・共有しあうこと |
| ・体制が取れていない |
| ・まずは面談をし、十分話し合う。 |
| ・今まで苦情等の相談がなく、逆に何かあってもこちらに言いづらいことがあるのではないかと考えられる。 |
| 《コミュニケーション》 |
| ・職員間での能力の差 |
| ・職員から家庭への連絡ミス |
| ・保護者との会話が挨拶のみになっていることがある。日々の様子を受け渡しなどの際に伝える必要がある。 |
| ・保護者が集まる集会等でコミュニケーションをとるように心がけている。 |
| ・職員間のコミュニケーションがよくない。課題に対する共有ができない。 |
| ・一部のコミュニケーションは取れていると思うがそれ全体には行き渡っていない |
| ・コミュニケーションスキルに関して職員間に差がある |
| ・2つの小学校の児童が利用する施設であり、学校との連絡・相談等が重要。 |
| ・常に利用する保護者等とのコミュニケーションは、職員一人一人が大切にすることを心がけるよう伝え続けている。 |
| 《周知》 |
| ・個人情報の取り扱い |
| ・保護者が集まる集会、又は玄関の掲示板でお知らせする。 |
| ・職員間で連絡を常に取り些細なことも周知するようにしている |
| ・職員間では共有しているが、広く利用者や家族には公表していない |
| ・職員会議及び打ち合わせ等 |
| ・周知はしているが納得しているとは限らない |
| ・受け取り方が様々なため、誤解が生じることもある |
| ・個人情報の守秘に十分な配慮が必要。 |
| ・園内外の苦情要望受付の仕組みの周知 |
| ・第三者委員を設置して相談日を設けてはいるが、保護者に浸透していないように感じる。 |
| 《職員の質・教育》 |
| ・個々の質 |
| ・内外の研修会に参加して質の向上に努めている |
| ・職員の質の向上や教育が求められる |
| ・状況に応じて行なっている |
| ・研修の機会を多くする。 |
| ・権利擁護についての教育がより必要 |
| ・ファーストアクションで悪化する。 |
| ・保護者からの要望、苦情を聴く態勢が不十分な職員が多い。 |
| 《困難ケースへの対応》 |
| ・第三者委員に委ねる |
| ・誤解等によるカスハラへの対応 |
| ・施設で契約している専門家等に相談するようにしている。 |

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・個別の対応を責任者が行っている ・解決方法に関するノウハウ、解決点の決定方法 ・マーチング練習を騒音といわれた件は正直困惑した ・当事者、担当者等で解決が見いだせない場合には、施設長、法人代表を含め対応している。 ・職員に専門的なアドバイスをしてくれる相談支援員の方が、定期的に巡回できる制度があればよい。 ・思ってもみなかったところからの苦情相談については一人では対応しないようにし、必ず理事長に報告して第三者委員会に諮るべきかを検討する ・困難ケースにおける対応は常に課題として考えています。これで万全とは思わずに、常に検討しながら対応していく必要があると思います。ただし日々の業務に逃げてしまい、そこが出来ていないことが課題だと感じています。 |
| <p>《今後の対応や改善点等》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親の特性を理解し対応 ・客観的に取り組めないことがある。 ・利用者の家族とのコミュニケーションスキルの向上に努めたい ・保護者へのアンケートを実施し、普段気づかない困りごとや苦情を見える化すること。 ・信頼関係を失った場合に取り戻す方法があれば勉強したい ・職員のコミュニケーション能力の向上に努めたい ・小さな要望、苦情も素直に聞き入れ、ことが大きくなる前に対応し解決していきたい。 ・今以上に、利用者、利用者の保護者との信頼関係を築き迅速に対応していく。 ・職員間では、苦情を自分たちが気付かなかったことをお知らせくださったという謙虚な気持ちで聞くことが大切である。と話合っている。 |
| <p>《その他》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定の親の質が悪い ・行政の方針と事業所の現状のギャップ ・活用されずに、直接苦情等がある。 ・苦情申出者の事実と違う思いこみによる苦情もあり、園の説明で納得しない保護者への対応を如何にするか課題 |

問13 第三者委員を設置していますか？

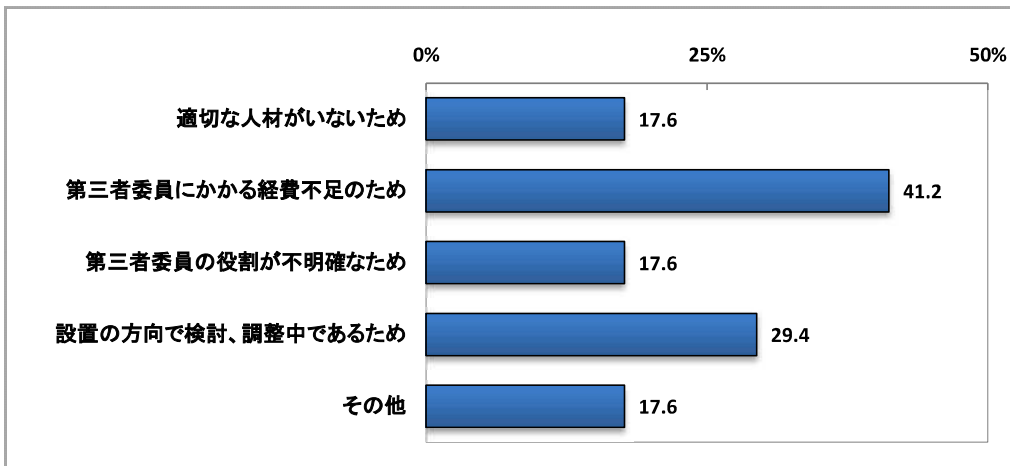


| | | |
|---------|-----|-------|
| 設置している | 182 | 91.5% |
| 設置していない | 17 | 8.5% |
| 合計 | 199 | |

※問13において「設置していない」と回答した17事業所には、追加で問13-2へのみ回答いただいた。

※問13において「設置している」と回答した182事業所には、引き続き問14以降へ回答いただいた。

問13-2 第三者委員を設置していない理由はなんですか？〈複数回答〉



| | | |
|-------------------|----|--------|
| 適切な人材がないため | 3 | 17.6% |
| 第三者委員にかかる経費不足のため | 7 | 41.2% |
| 第三者委員の役割が不明確なため | 3 | 17.6% |
| 設置の方向で検討、調整中であるため | 5 | 29.4% |
| その他 | 3 | 17.6% |
| 全体 | 17 | 100.0% |

●その他の内訳

- ・費用が高額なため
- ・保護者アンケートを通じて問題点を明確にし改善に努めている
- ・八戸市社会福祉協議会へ報告・相談し指示を仰ぐようにしている

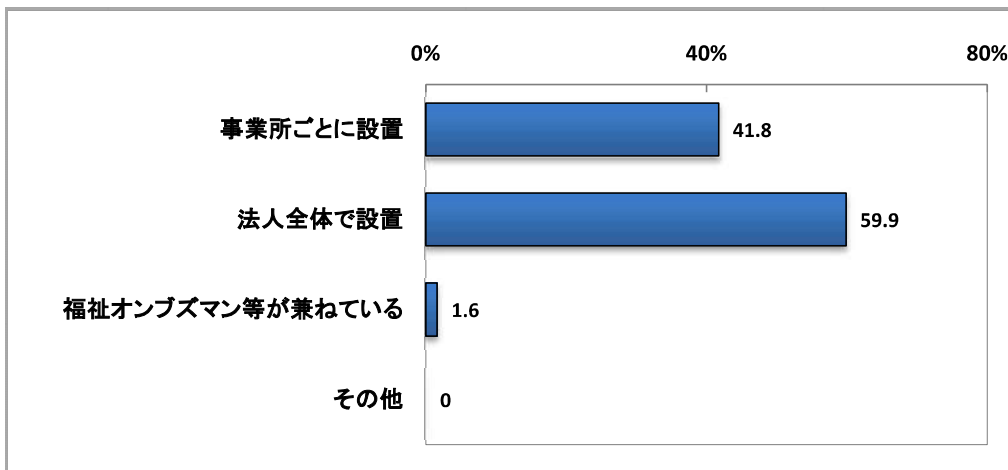
問14 第三者委員には、どのような方を選任していますか？〈複数回答〉

| | | |
|-------------|-----|--------|
| 評議員(理事をのぞく) | 58 | 31.9% |
| 監事、監査役 | 45 | 24.7% |
| 社会福祉士 | 2 | 1.1% |
| 民生委員・児童委員 | 71 | 39.0% |
| 自治会長 | 24 | 13.2% |
| 大学教員等 | 3 | 1.6% |
| 弁護士 | 2 | 1.1% |
| 元利用者の家族(OB) | 22 | 12.1% |
| 他施設の施設長、役員 | 29 | 15.9% |
| 社協関係者 | 9 | 4.9% |
| 医療関係者 | 6 | 3.3% |
| その他 | 60 | 33.0% |
| 全体 | 182 | 100.0% |

●その他の内訳

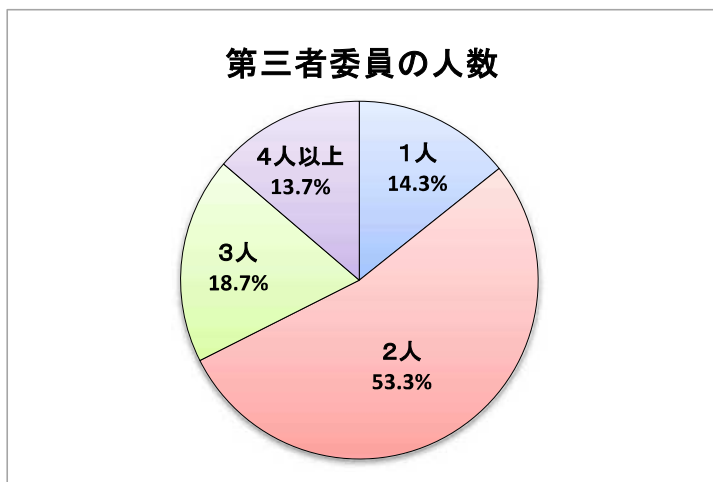
- ・民間会社役員
- ・法人理事
- ・母親クラブ会長
- ・運営委員会委員長
- ・父母の会会長
- ・議員
- ・茶道講師、造園業
- ・地元企業の経営者
- ・元郵便局長
- ・公民館館長
- ・他団体会長
- ・僧侶
- ・人権擁護委員
- ・新聞記者
- ・社会保険労務士
- ・元保護者
- ・教育委員会教育長
- ・元町内会会長
- ・元行政職員
- ・元職員
- ・元教育関係者
- ・県庁職員OB
- ・園長の知り合い
- ・キッズインストラクター

問15 第三者委員の設置形態をお答えください。〈複数回答〉



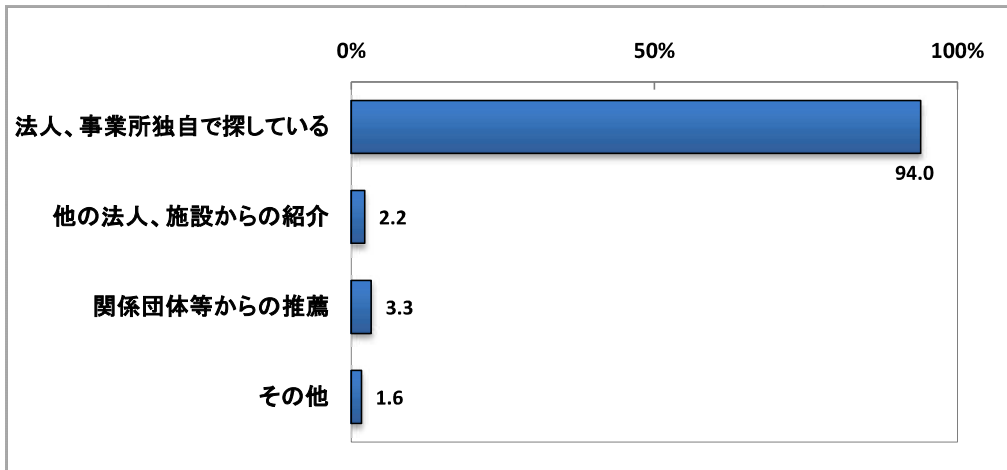
| | | |
|-----------------|-----|--------|
| 事業所ごとに設置 | 76 | 41.8% |
| 法人全体で設置 | 109 | 59.9% |
| 福祉オンブズマン等が兼ねている | 3 | 1.6% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 全体 | 182 | 100.0% |

問16 第三者委員の人数は何人ですか？



| | | |
|------|-----|-------|
| 1人 | 26 | 14.3% |
| 2人 | 97 | 53.3% |
| 3人 | 34 | 18.7% |
| 4人以上 | 25 | 13.7% |
| 合計 | 182 | |

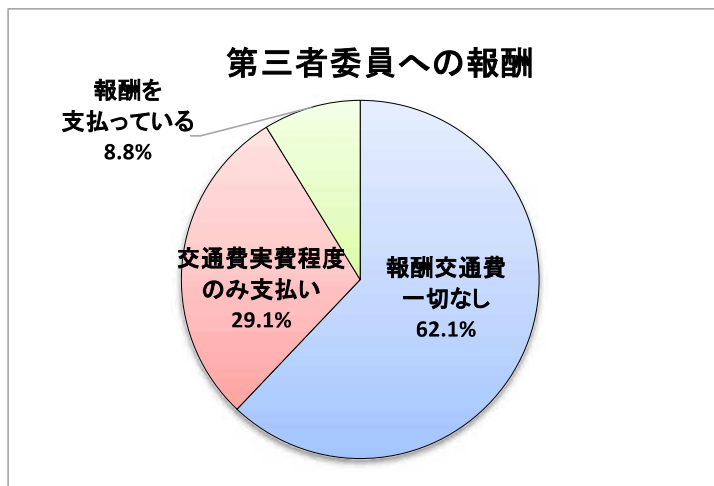
問17 第三者委員はどのような方法で探していますか？〈複数回答〉



| | | |
|----------------|-----|--------|
| 法人、事業所独自で探している | 171 | 94.0% |
| 他の法人、施設からの紹介 | 4 | 2.2% |
| 関係団体等からの推薦 | 6 | 3.3% |
| その他 | 3 | 1.6% |
| 全 体 | 182 | 100.0% |

- その他の内訳
 ・不明
 ・町長が委嘱

問18 第三者委員への報酬についてお伺いします。

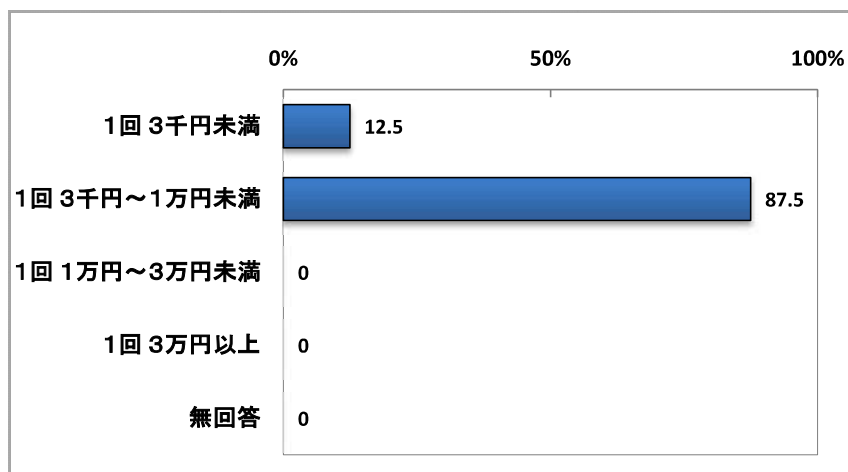


| | | |
|--------------|-----|-------|
| 報酬交通費一切なし | 113 | 62.1% |
| 交通費実費程度のみ支払い | 53 | 29.1% |
| 報酬を支払っている | 16 | 8.8% |
| 合 計 | 182 | |

※問18において「報酬を支払っている」と回答した16事業所には、追加で問18-2へ回答いただいた。

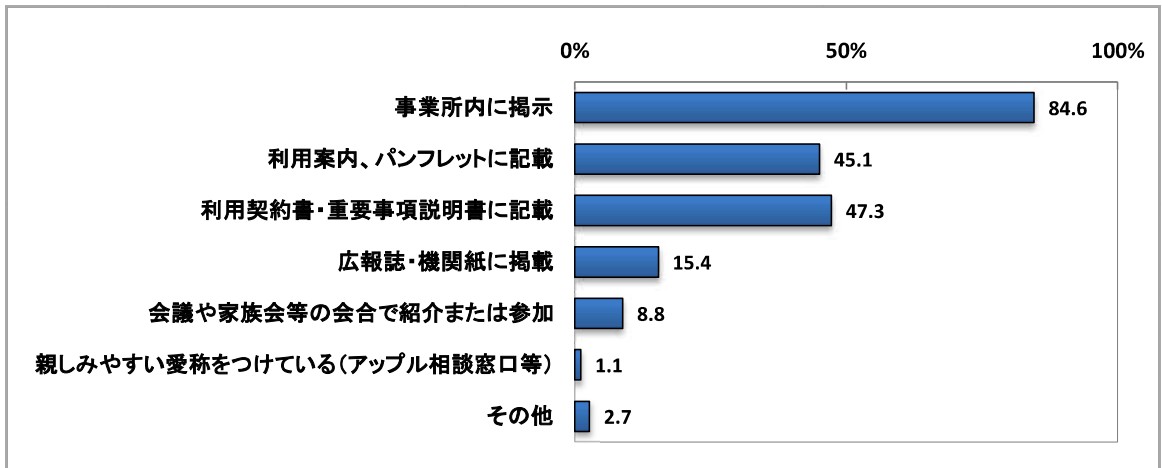
※問18において「報酬交通費一切なし」及び「交通費実費程度のみ支払い」と回答した166事業所には、引き続き問19以降へ回答いただいた。

問18-2 最も近い金額を選択してください。



| | | |
|--------------|----|-------|
| 1回 3千円未満 | 2 | 12.5% |
| 1回 3千円～1万円未満 | 14 | 87.5% |
| 1回 1万円～3万円未満 | 0 | 0.0% |
| 1回 3万円以上 | 0 | 0.0% |
| 無回答 | 0 | 0.0% |
| 合 計 | 16 | |

問19 利用者への周知(工夫)についてお答えください。〈複数回答〉

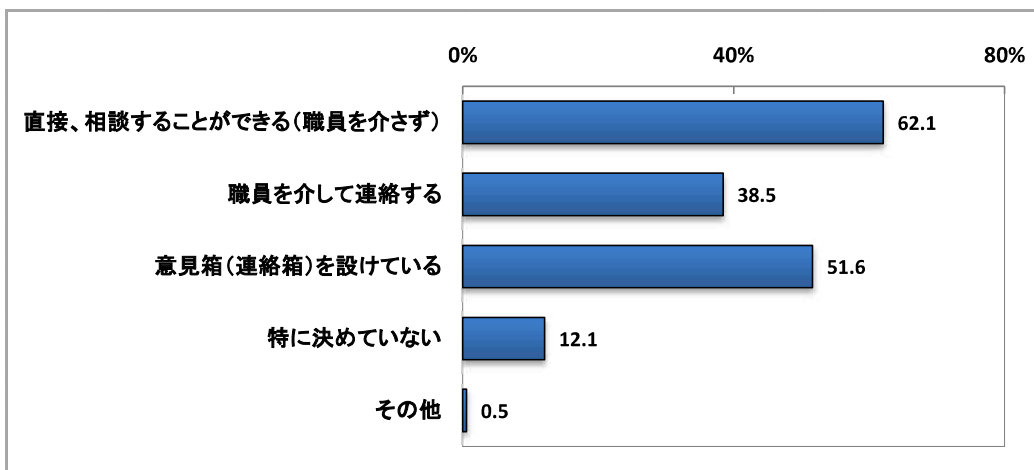


| | | |
|---------------------------|-----|--------|
| 事業所内に掲示 | 154 | 84.6% |
| 利用案内、パンフレットに記載 | 82 | 45.1% |
| 利用契約書・重要事項説明書に記載 | 86 | 47.3% |
| 広報誌・機関紙に掲載 | 28 | 15.4% |
| 会議や家族会等の会合で紹介または参加 | 16 | 8.8% |
| 親しみやすい愛称をつけている(アップル相談窓口等) | 2 | 1.1% |
| その他 | 5 | 2.7% |
| 全体 | 182 | 100.0% |

●その他の内訳

- ・毎月発行のお便りに掲載
- ・保護者に資料を配布している
- ・年度初めに配布して周知している。
- ・苦情等の処理方法についてお知らせを配布
- ・利用者用のネットワークアプリやメール配信

問20 利用者から第三者委員への相談はどのような方法で行っていますか？〈複数回答〉

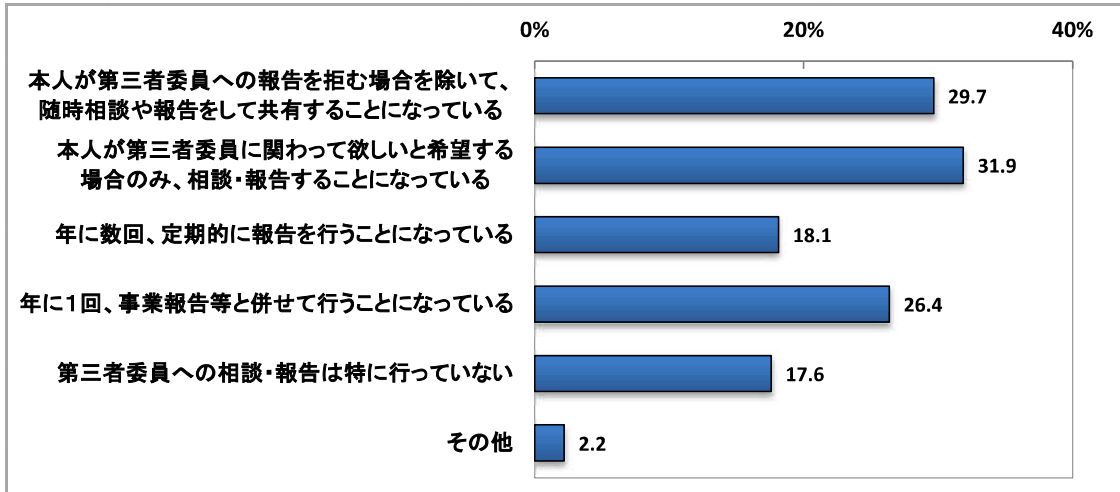


| | | |
|-----------------------|-----|--------|
| 直接、相談することができる(職員を介さず) | 113 | 62.1% |
| 職員を介して連絡する | 70 | 38.5% |
| 意見箱(連絡箱)を設けている | 94 | 51.6% |
| 特に決めていない | 22 | 12.1% |
| その他 | 1 | 0.5% |
| 全体 | 182 | 100.0% |

●その他の内訳

- ・法人事務局を介して連絡できる

問21 事業所で受けた苦情の報告(共有)の仕組みについてお答えください。〈複数回答〉

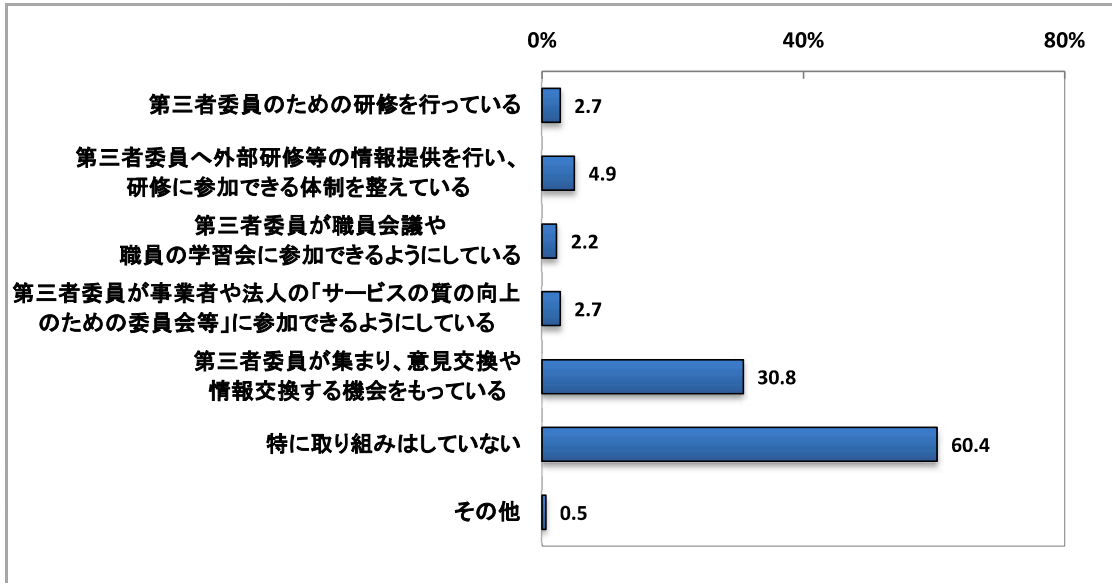


| | | |
|--|-----|--------|
| 本人が第三者委員への報告を拒む場合を除いて、 随時相談や報告をして共有することになっている | 54 | 29.7% |
| 本人が第三者委員に関わって欲しいと希望する 場合のみ、相談・報告することになっている | 58 | 31.9% |
| 年に数回、定期的に報告を行うことになっている | 33 | 18.1% |
| 年に1回、事業報告等と併せて行うことになって いる | 48 | 26.4% |
| 第三者委員への相談・報告は特に行っていない | 32 | 17.6% |
| その他 | 4 | 2.2% |
| 全体 | 182 | 100.0% |

●その他の内訳

- ・毎日の職員会議、毎月の館長会議
- ・相談解決責任者及び理事長が必要と判断したとき
- ・今まで相談や苦情等がなかったため、特に相談や報告は行っていない。
- ・苦情等がある場合は、随時報告をし事案を共有する

問22 第三者委員の役割、機能を高めるためにどのような取り組みをしていますか？〈複数回答〉

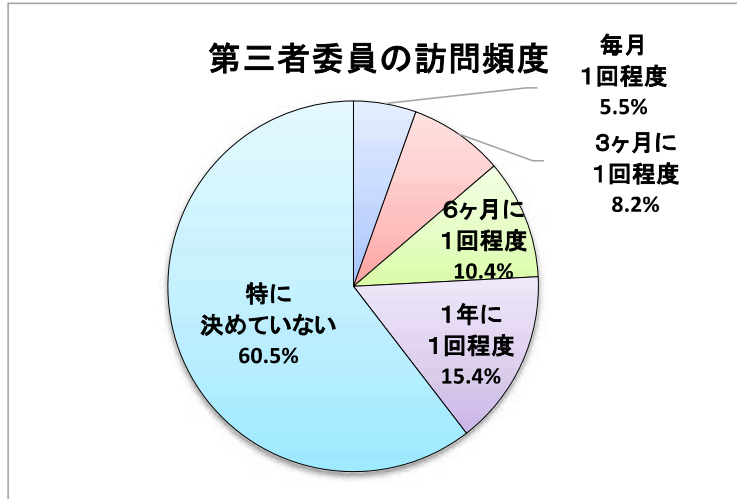


| | | |
|---|-----|--------|
| 第三者委員のための研修を行っている | 5 | 2.7% |
| 第三者委員へ外部研修等の情報提供を行い、研修に参加できる体制を整えている | 9 | 4.9% |
| 第三者委員が職員会議や職員の学習会に参加できるようにしている | 4 | 2.2% |
| 第三者委員が事業者や法人の「サービスの質の向上のための委員会等」に参加できるようにしている | 5 | 2.7% |
| 第三者委員が集まり、意見交換や情報交換する機会をもっている | 56 | 30.8% |
| 特に取り組みはしていない | 110 | 60.4% |
| その他 | 1 | 0.5% |
| 全体 | 182 | 100.0% |

●その他の内訳

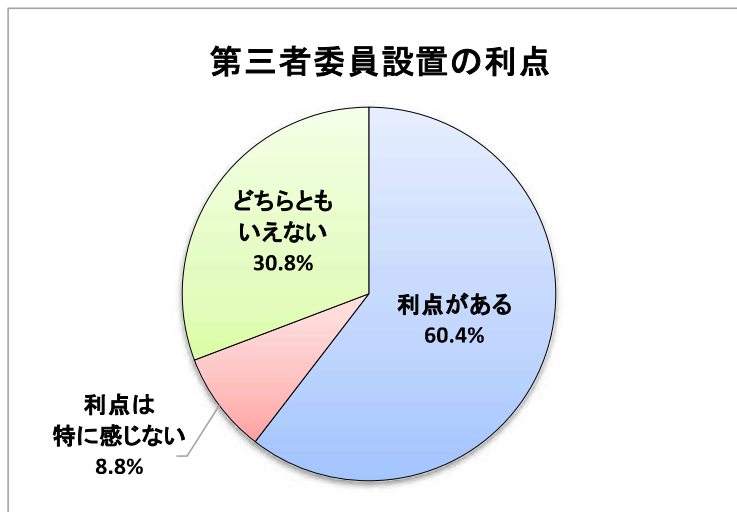
・敢えて第三者委員会としての集まりは設定していないが、公民館に集まる機会があるのでその時に様子を説明している。

問23 第三者委員は施設・事業所へのどのくらいの頻度で訪問していますか？



| | | |
|----------|-----|-------|
| 毎月1回程度 | 10 | 5.5% |
| 3ヶ月に1回程度 | 15 | 8.2% |
| 6ヶ月に1回程度 | 19 | 10.4% |
| 1年に1回程度 | 28 | 15.4% |
| 特に決めていない | 110 | 60.5% |
| 合計 | 182 | |

問24 第三者委員の設置によって、どのような利点を感じますか？



| | | |
|-----------|-----|-------|
| 利点がある | 110 | 60.4% |
| 利点は特に感じない | 16 | 8.8% |
| どちらともいえない | 56 | 30.8% |
| 合計 | 182 | |

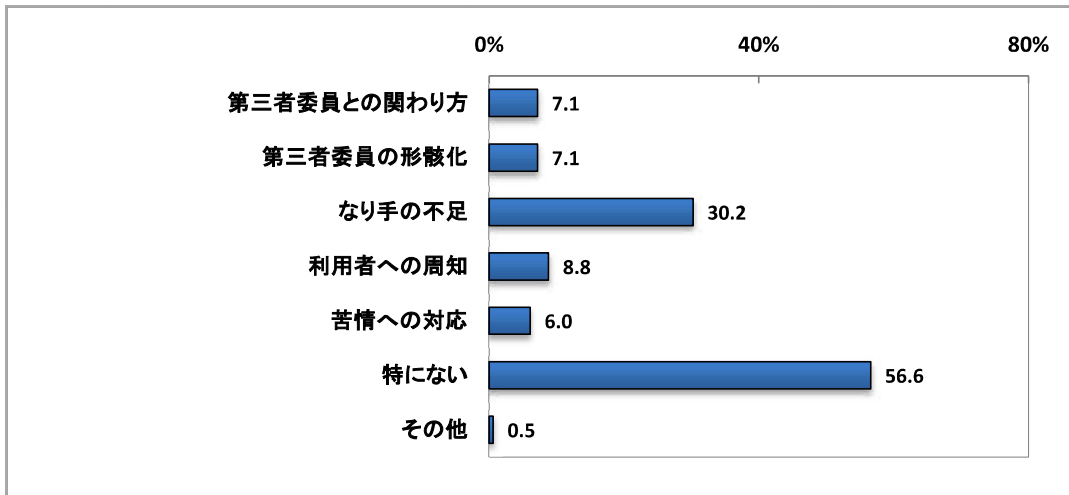
※問24において「利点がある」と回答した110事業所には、追加で問24-2へ回答いただいた。

※問24において「利点は特に感じない」及び「どちらともいえない」と回答した72事業所には、引き続き問25以降へ回答いただいた。

問24-2 第三者委員の設置によって、どのような利点を感じますか？

| | | |
|-------------------------------------|-----|--------|
| 事業所の提供するサービスや環境が改善される | 54 | 49.1% |
| 客観的な意見を取り入れることができる | 89 | 80.9% |
| 中立的な立場から助言が得られる | 90 | 81.8% |
| 解決に向けて一緒に考えてもらえる | 66 | 60.0% |
| 利用者、事業所の間に入ってもらえることで、負担感を和らげることができる | 30 | 27.3% |
| 第三者委員から冷静に伝えてもらうことで理解を得られやすい | 43 | 39.1% |
| 職員が気がつかない利用者の声をくみ取り、伝えてくれる | 41 | 37.3% |
| 話を聞いてもらうことにより、利用者が気持ちの安定を図れる | 40 | 36.4% |
| 職員以外に、利用者が相談できる場所(人)ができる | 48 | 43.6% |
| 苦情解決後のアフターフォローをしてくれる | 10 | 9.1% |
| 苦情対応について透明性や社会性を確保でき、事業所の信頼性が高まる | 46 | 41.8% |
| その他 | 0 | 0.0% |
| 全体 | 110 | 100.0% |

問25 第三者委員についての課題は何ですか？〈複数回答〉



| | | |
|-------------|-----|--------|
| 第三者委員との関わり方 | 13 | 7.1% |
| 第三者委員の形骸化 | 13 | 7.1% |
| なり手の不足 | 55 | 30.2% |
| 利用者への周知 | 16 | 8.8% |
| 苦情への対応 | 11 | 6.0% |
| 特にない | 103 | 56.6% |
| その他 | 1 | 0.5% |
| 全体 | 182 | 100.0% |

問25-2 問25で選択した課題について、その内容を具体的に記載してください。

●課題があると考えた具体的な内容

| |
|--|
| <p>〈第三者委員との関わり方〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委員会開催の定例化。 ・どのように関わりを持ったら良いかわからない ・年に顔を合わす機会があまりなく、情報交換が出来ない状態である。 ・入所児との関わりをどのようにしてもらえば良いかが今後の課題 ・苦情の受付があった時のみ報告しているが、どのような関わり方が良いのかわからない ・コミュニケーションを定期的にとること。 ・これまで、第三者委員を通しての相談もなかったため、つながりが薄くなっているように感じます。 ・オンブズマンと兼任している委員の方に保護者参加の行事の際に訪問してもらって、自由に園についての感想や要望などの聴き取りをお願いしているが、行事の合間に聞く事に対して消極的で、その効果が見られない。 |
| <p>〈第三者委員の形骸化〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に苦情がないため、形だけになっていると思う ・投書箱に苦情が寄せられた事がなく、第三者委員の活躍の場がなく残念に思う。 ・直接の苦情がない限り、具体的な対応経験ができない ・第三者委員を頼る程の大きな苦情がそれ程ない為。 ・第三者委員への報告を要する苦情について事業実施以降、事例が無い。 ・委員はいても、保護者が直接会って相談する機会はないので、形だけになっている。 ・第三者委員会の設置自体が、問題を隠蔽しようとしていると捉えられ、外部からの不信感を招く可能性があります。 ・実働のない期間が続き、いざ事案が発生したとき、実効的でないことが判明する恐れがある。 ・活動場面がなく名前だけの役職となっている。行事等に案内状を出しているが来園することがほとんどない。 ・施設としては存在が必要であると考えているが、利用者から第三者委員に相談・報告してほしいとの意見がなく、相談実績に結びつかない |

| |
|---|
| 《なり手の不足》 |
| ・委員の方の高齢化 |
| ・メンバーの固定化 |
| ・お願いできる方はそれほどいない |
| ・無報酬のため依頼しにくい |
| ・無報酬での第三者委員への就任委嘱は大変です。 |
| ・直接知らない人へ依頼しにくい |
| ・地域の代表者を考えているので地区社協の方、と考えているが高齢者が多く断られる。 |
| ・地域の助言できる有識者の不足が深刻。現在の委員も高齢化している |
| ・第三者委員に相応しい知人の減少 |
| ・第三者委員が高齢化し、新しいなり手を探している。 |
| ・組織から独立した立場を保てず、組織の意向に左右されてしまう可能性がある。 |
| ・数年で引退と聞いているが後任がいない |
| ・人材がいない。現在、担当していただいている方が高齢化してきている。 |
| ・小さな町での選任は難しい |
| ・高齢化してきていて、新たな方を見つけるまで苦労する |
| ・規定により第三者委員を定めているが身近である児童委員のなり手がなくなっている状況 |
| ・小さな町であるためこれからも非常に難しい問題である。 |
| ・高齢化している為、交代の時期を考えているが苦情業務の理解と施設の知識がある人がなかなか見つからない。 |
| ・理事や評議員についても人材不足な面があり、第三者委員も8年くらい同じ方である。依頼する方が少ないのが現状。 |
| ・第三者委員にふさわしい性質や人間性、地位や役職・資格を有する方が見つからなかったり、引き受けてくれる方がいない。 |
| ・施設実施要綱から、利用者の立場や状況に配慮しつつ、苦情解決を円滑、円満に図ることが出来る者である事を要件とする人材を探すことが難しい。 |
| 《利用者への周知》 |
| ・利用者と第三者委員が直接会う機会を設けられないので、名前だけの周知となっている。 |
| ・入園説明会などで説明しても、忘れていたりしている保護者がいると思われる。 |
| ・入園時に配布する重要事項説明書に記載 |
| ・伝えてはいるが、日頃の関わりがないため理解しにくい |
| ・探すのが大変で知り合いに声をかけるしかない |
| ・施設の玄関に連絡先や電話番号を掲示し周知を目指しているが、それだけで良いか。 |
| ・玄関に掲示しているが気が付かない場合が多い |
| ・お名前を掲示しているが、連絡先等は個人情報にも関わるので公開できない |
| ・設置については周知しているものの、利用者がどのように活用すれば良いか伝わっていないのではないかと思う |
| ・年度の初めに紹介したり、保護者用のパンフレットにも名前と連絡先を載せてはいるが、今まで、一度も委員の方へ苦情などの連絡が入ったことが無い。もっと、身近に感じられるような取り組みが必要だと思う。 |
| 《苦情への対応》 |
| ・冷静な判断が求められ、且つ、早期の解決のために工夫と判断力が求められる。 |
| ・常に職場にいる人ではないので、わからない部分があると思う |
| ・苦情の内容に日常的なものが多く、職員の対応で解決出来ている。 |
| ・今まで、第三者委員に対応してもらったような苦情がなかったので、実際苦情がきた場合、どうなるのか不安はある。 |

令和6年度 福祉サービス苦情解決状況調査 分析報告

※法人種別やサービス種別による分析の詳細については、末尾資料【法人種別及びサービス種別による分析結果】を参照のこと。見出し中の表番号は、末尾資料中の表を示す。

1. 苦情件数の傾向と苦情経路（資料 表1～3）

今回の調査に回答した事業所のうち、199件中170件（85.48%）が社会福祉法人であった。そのため、その他の設置法人種別を区別しても比較対象とならないため、社会福祉法人とそれ以外という二分類を用いて比較した。

苦情件数の平均値は、設置法人種別では社会福祉法人が多く、サービス種別では入所系サービス事業所が多い結果とみることができものの、統計的に明確な差は認められなかった。苦情経路で高い割合を示した区分は「家族からの苦情」であり、設置法人種別及びサービス種別いずれの分類でも同様の傾向であった。これは、今回の調査対象サービス事業所が児童を対象とする施設であることから、特に違和感のない結果であったといえる。

2. 苦情解決体制の整備状況（資料 表3～10）

苦情解決の仕組みについては、未整備と答えた事業所は少なく、社会福祉法人が“法人全体”，それ以外が“施設ごと”に仕組みづくりをしている傾向がみられた。また、オンブズマンの設置率が低いものの、苦情受付の担当者や解決までの責任者や第三者委員を配置している事業所が多い傾向であった。特に、統計的な有意差は認められなかったものの社会福祉法人は第三者委員を設置している事業所が多い傾向であった。第三者委員については、平成12年の社会福祉法改正により苦情解決義務が明文化された際に制度として導入され、さらに、厚労省指針¹⁾において事業者が提供するサービスに関する苦情に対して適切な対応を行うという「社会福祉事業経営者の重要な責務」の一つに含められている。今回の調査においては、多くの事業所が第三者の意見を取り入れる仕組みを構築していると捉えることができる一方で、オンブズマンの導入割合（全体の2.5%）を合わせて考えると、組織的取り組みの実態について熟慮の余地が無いとはいえない。本調査のような数値に表れない実態も踏まえながら、開かれた施設運営や改善の糸口を模索する必要性について、引き続きの啓蒙が必要といえる。

苦情解決に関わる要綱や規程の整備については、社会福祉法人の整備率が高い傾向があるものの、整備率が高い項目でも全体の7割には届いていない。第三者委員の設置率が全体の8割を超える中で、そこで取り扱う情報の一つとして苦情に関する指針や運営方針となる規定や要綱の整備率と乖離がある現状も、上述した組織的取り組みに関する懸念の根拠の一つになっている。あくまで本調査では、苦情やその解決のための要綱や規程が整備されているかという認識を問う質問項目であり、第三者委員に関する取り決め等が無いとはいえない。しかしながら、第三者委員で扱う事項の一つとして苦情解決があり、その検討や解決までの流れを明文化しておくことで、組織のメンバーに共通認識が浸透する効果

が期待できる。

苦情を受け付ける工夫については、社会福祉法人における意見箱の設置が高い傾向であった。また、入所系サービス事業所において個人面談の実施率が高く、統計的有意差も認められた。また、情報の公表については、「職員で情報共有」が最も多く（全体の集計 問5 参照）、苦情解決に向けた職場内の取り組みは「ミーティング時にケース対応を検討」が最も高く、その他の委員会の設置や職員向け研修の開催は半数に満たない実施率であった（全体の集計 問6 参照）。受付や取り扱いのルールがあっても、その後のサービス改善や職員の技能向上につなげる仕組みづくりが伴っていないという課題が過去の調査と同様に示されたといえる。後述する通り、苦情はその時の誤解や問題だけで申し立てられるものだけではなく、日々の支援に対する違和感の積み重ねによるものもある。受付から対応までのルートだけでなく、解決から組織的課題改善のルートを整備していく必要がある。

他方、苦情解決状況の公表については、事業報告書に掲載している事業所が3割程度、外部への情報公開の実施率が低い過去の調査と同様の傾向であった。職員間の情報共有は内部での情報共有であり公表しているとはいえない。情報公開は、自らが提供するサービスのブランディングにもつながる事業所運営の要素の一つでもある。公表しない（もしくはできない）状況に対する組織的認識と地域における法人・事業所の理念や使命について、今一度見直す必要があることを、今年度の調査結果からも再度、指摘しておく。

3. 前回（令和3年度）調査との比較（資料 表10～17）

前回（令和3年度）調査と今回の結果とを比較した結果、ほぼすべての項目で同様の分布を示した。要綱や規定の整備率、苦情受付の工夫の実施率、情報公表の取組状況はほぼ横ばいであり、苦情解決を進める課題感や困難感も大きな変化は認められなかった。この状況は、苦情解決に関する取組が充実しているという動きよりも、停滞していると捉える方が理解しやすい状況にあるといえる。そもそも、苦情解決から業務改善につながる仕組みや、それらを可能にするチーム・組織作りは、虐待防止や利用者の尊厳を守るケアなど様々なサービスの質向上の取組と親和性が高い。それらの取組をより推進するためには、施設や組織内の自発的な取り組みはもとより、サービス提供に関わるスタッフや管理する立場の人たちに対するノウハウの共有などの啓蒙が重要な現状にあるといえる。

4. まとめ

苦情解決責任者や苦情受付担当がおおむね設置されている傾向が認められたこと、苦情の受付や取り扱いに関する要綱や規程が整えられつつあるという状況は、組織的対応を整えるという点で前向きに捉えられる結果といえる。また、苦情解決から組織的改善の仕組みがあるという認識（全体の集計 問11 参照）もある一方で、それらの公表状況には課題が多くあることも明らかになった。この状況は、過去2年間の高齢者や障害者対象の事業所調査の傾向と一致しており、特定のサービス分野にとどまらず青森県内すべての福祉サービス事業者の課題である可能性がある。苦情解決の組織的取り組みを推進するにあたって、

必然的に生じるサービス改善の動向を公表することによって、サービスの質向上だけでなく苦情の根幹にある利用者や家族の“期待外れ”を解消できるような仕組みづくりを期待したい。

例年の調査でも指摘していることであるが、再度、まとめとして情報公開の在り方について述べておく。そもそも、適切な情報公開は、サービス改善の機会や利用者や家族を含めた地域住民との良好な関係づくりの機会をもたらすことにつながると考えることが重要である。例えば、「お客様の声」を店内に張り出している小売店や、「お客様アンケート」を基に製品を改良したことを公表するメーカーの取組がそれにあたる。苦情とその対応やサービス改善の取り組みを積極的に公表していくことで、事業所内外のコミュニケーションを積極的に促す効果が期待できることに留意すべきである。そして、そのコミュニケーションが組織の誠実さを示す資料となり、利用者や家族の安心感を増やすとともにサービス提供に従事するスタッフの充実感の増大や不全感の解消につながるということを、今一度、指摘しておく。

そもそも、対人援助サービスであるがゆえに、利害関係者それぞれが想定するリスクをゼロにすることは難しい。したがって、リスクについては職員間だけでなく利用者や家族を含めた当事者間のコミュニケーションによって認識の差異を埋めたり新たな対応を検討したりするプロセス（いわゆるリスクコミュニケーション²⁾に類似するやり取り）が重要といえる。そして、苦情を事業所内リスクの種と捉え、その対応とともに積極的に公開することで、別の当事者間の齟齬を埋める新たなコミュニケーションに波及する効果が期待できる。それらが人や組織が育つ有用な仕組みの一つに位置づけられていく。今後のサービスの質向上や持続性を鑑みれば、苦情という情報が持つ機能を改めて認識し直す必要があるといえる。

利用者や家族、地域住民との良好な関係づくりから地域づくりまでを視野に入れ、様々なコミュニケーションのチャンネルを開けるような苦情への組織的対応や情報公開の仕組みの整備が望まれる。

【参考】

- 1) 障第 452 号 社援第 1352 号 老発第 514 号 児発第 575 号 平成 12 年 6 月 7 日（最終改正：平成 29 年 3 月 7 日）「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」
- 2) 経済産業省. リスクコミュニケーション（METI/経済産業省）https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/law/risk-com/r_index2.html#MainContentsArea.

【資料：法人種別及びサービス種別による分析結果】

1. 分析の概要

調査の回答から、設置法人種別およびサービス種別を分類し、苦情件数の平均値を比較した。設置法人種別については、比較を容易にするため“社会福祉法人”と“それ以外”，“社団・財団”と“それ以外”など，単一の法人種別とそれ以外にそれぞれ分類した変数を用いて分析に使用した。なお，今回の調査では，社会福祉法人以外の設置法人種別の件数が少ないため，“社会福祉法人”と“それ以外”の分類のみ採用した。さらに，提供サービス種別においても，“入所系”と“通所系”の分類に該当する事業所の回答であったため，それらの二つの分類を採用し分析した。

2. 苦情件数とサービス種別による比較

表 1 に，事業所設置法人種別及び提供サービス種別による苦情件数の平均を示す。

表 1：事業所設置法人種別による苦情件数の平均

| | n(%) | 平均値 | ±SD |
|--------|-----------|------|------|
| 設置法人種別 | | | |
| 社会福祉法人 | 104(88.1) | 2.34 | 5.32 |
| それ以外 | 14(11.9) | 0.57 | 0.85 |
| サービス種別 | | | |
| 通所系 | 97(82.2) | 1.76 | 4.77 |
| 入所系 | 21(17.8) | 3.81 | 5.92 |

苦情件数は，118 事業所（回答全体の 59.3%）に回答があった。上述の通り，社会福祉法人以外の設置法人種別の件数が少ないため，“社会福祉法人”と“それ以外”で苦情件数を比較した結果，平均値に統計的な有意差は認められなかった。また，提供サービス種別で比較した結果も，統計的な有意差は認められなかった。

表 2 及び表 3 に，苦情件数が 1 以上であった事業所の苦情経路の比較を示す。苦情の有無について，1 件以上苦情があったと回答した事業所を“あり”，それ以外の事業所を“なし”に分類し，分析に使用している。

表 2：設置法人種別による苦情経路

| | | 社会福祉法人 n=104 | | それ以外 n=14 | | 合計 n=118 | |
|----------|----|-----------------|--------|--------------|--------|-------------|--------|
| | | n | (%) | n | (%) | n | (%) |
| 利用者からの苦情 | あり | 13 | (12.5) | 2 | (14.3) | 15 | (12.7) |
| 家族からの苦情 | あり | 47 | (45.2) | 4 | (28.6) | 51 | (43.2) |
| その他経路 | あり | 9 | (8.7) | 0 | (0) | 9 | (7.6) |

表 3：提供サービス種別による苦情経路

| | | 入所系 n=21 | | 通所系 n=97 | | 合計 n=118 | |
|----------|----|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|
| | | n | (%) | n | (%) | n | (%) |
| 利用者からの苦情 | あり | 3 | (14.3) | 12 | (12.4) | 15 | (12.7) |
| 家族からの苦情 | あり | 9 | (42.9) | 42 | (43.3) | 51 | (43.2) |
| その他経路 | あり | 3 | (14.3) | 6 | (6.2) | 9 | (7.6) |

全体の傾向として家族からの苦情が多かった。設置法人種別及び提供サービス種別によるいずれの分類も同様の傾向であり、苦情経路の違いに統計的な有意差は認められなかった。

3. 苦情解決体制の整備状況

表 4 に設置法人種別による体制整備の単位を示す。

表 4：設置法人種別と苦情解決の仕組みの整備状況

| 設置法人種別 | 苦情解決の仕組み整備の単位 n(%) | | | 合計 |
|--------|--------------------|----------|--------|----------|
| | 法人全体 | 施設ごと | 未整備 | |
| 社会福祉法人 | 106(62.4) | 63(37.1) | 1(0.6) | 170(100) |
| それ以外 | 14(48.3) | 13(44.8) | 2(6.9) | 29(100) |
| 合計 | 120(60.3) | 76(38.2) | 3(1.5) | 199(100) |

苦情解決の仕組みと整備については、全体で 3 件の事業所が「未整備」と回答した。

社会福祉法人は、“法人全体”，それ以外の設置法人は“法人全体”と“施設ごと”が約半数ずつで整備している傾向が認められた。これらの傾向においては、統計的な有意差は認められなかった。

表 5～6 に設置法人種別及び提供サービス種別による苦情受付担当や第三者委員等の設置状況を示す。

表 5：設置法人種別による苦情受付担当等の設置状況

| | | 社会福祉法人 n=170 | | それ以外 n=29 | | 合計 n=199 | |
|---------|-------|-----------------|--------|--------------|--------|-------------|--------|
| | | n | (%) | n | (%) | n | (%) |
| 苦情受付担当者 | 置いている | 163 | (95.9) | 28 | (96.6) | 191 | (96.0) |
| 苦情解決責任者 | 置いている | 164 | (96.5) | 28 | (96.6) | 192 | (96.5) |
| 第三者委員 | 置いている | 152 | (89.4) | 22 | (75.9) | 174 | (87.4) |
| オンブズマン | 置いている | 4 | (2.4) | 1 | (3.4) | 5 | (2.5) |

表 6：サービス種別による苦情受付担当等の設置状況

| | | 入所系 n=33 | | 通所系 n=166 | | 合計 n=199 | |
|---------|-------|-------------|---------|--------------|--------|-------------|--------|
| | | n | (%) | n | (%) | n | (%) |
| 苦情受付担当者 | 置いている | 33 | (100.0) | 158 | (95.2) | 191 | (96.0) |
| 苦情解決責任者 | 置いている | 32 | (97.0) | 160 | (96.4) | 192 | (96.5) |
| 第三者委員 | 置いている | 30 | (90.9) | 144 | (86.7) | 174 | (87.4) |
| オンブズマン | 置いている | 1 | (3.0) | 4 | (2.4) | 5 | (2.5) |

苦情受付担当者等の設置状況については、「苦情受付担当者」と「苦情解決責任者」、「第三者委員」の設置率が高く、いずれの分類でも有意差は認められなかった。一方、「オンブズマン」の設置はいずれも低い割合であり、法人種別やサービス種別で比較しても統計的な有意差は認められなかった。

表 7～8 に設置法人種別及び提供サービス種別による規程やマニュアル等の整備状況を示す。

表 7：設置法人種別による要綱・マニュアル等の整備状況

| | | 社会福祉法人 n=170 | | それ以外 n=29 | | 合計 n=199 | |
|---------------------------|---------|-----------------|--------|--------------|--------|-------------|--------|
| | | n | (%) | n | (%) | n | (%) |
| 要綱を整備済み | 整備 | 76 | (44.7) | 11 | (37.9) | 87 | (43.7) |
| 規程を整備済み | 整備 | 112 | (65.9) | 15 | (51.7) | 127 | (63.8) |
| 要綱・規程のほかに 対応マニュアルを作成済み | 整備 | 77 | (45.3) | 14 | (48.3) | 91 | (45.7) |
| | いずれも未整備 | 2 | (1.2) | 2 | (6.9) | 4 | (2.0) |

表 8：提供サービス種別による要綱・マニュアル等の整備状況

| | | 入所系 n=33 | | 通所系 n=166 | | 合計 n=199 | |
|---------------------------|---------|-------------|--------|--------------|--------|-------------|--------|
| | | n | (%) | n | (%) | n | (%) |
| 要綱を整備済み | 整備 | 15 | (45.5) | 72 | (43.4) | 87 | (43.7) |
| 規程を整備済み | 整備 | 22 | (66.7) | 105 | (63.3) | 127 | (63.8) |
| 要綱・規程のほかに 対応マニュアルを作成済み | 整備 | 17 | (51.5) | 74 | (44.6) | 91 | (45.7) |
| | いずれも未整備 | 0 | (0.0) | 4 | (2.4) | 4 | (2.0) |

設置法人種別では、社会福祉法人の方がそれ以外の設置法人と比較しマニュアル以外で整備率が高い割合であった。いずれも未整備である事業所の割合も含め、設置法人種別や提供サービス種別での比較で統計的な有意差は認められなかった。

表 9 に設置法人種別及び提供サービス種別による苦情受付の工夫の実践状況のうち、統計的な有意差が認められた項目を示す。

表 9：設置法人種別及び提供サービス種別による苦情受付の工夫（有意差が認められた項目のみ）

| | | 社会福祉法人 n=170 | | それ以外 n=29 | | 合計 n=199 | | |
|--------|-------|-----------------|--------|--------------|--------|-------------|--------|----------------|
| | | n | (%) | n | (%) | n | (%) | p [*] |
| 意見箱の設置 | 当てはまる | 155 | (91.2) | 20 | (69.0) | 175 | (87.9) | *** |
| 相談日の設定 | 当てはまる | 21 | (12.4) | 10 | (34.5) | 31 | (15.6) | ** |

| | | 入所系 n=33 | | 通所系 n=166 | | 合計 n=199 | | |
|---------|-------|-------------|--------|--------------|--------|-------------|--------|-----|
| | | n | (%) | n | (%) | n | (%) | p |
| 個人面談の実施 | 当てはまる | 30 | (90.9) | 78 | (47.0) | 108 | (54.3) | *** |

※p：fisher の直接確率を用いて算出 ***：p<0.001 **：p<0.01

「意見箱の設置」は社会福祉法人の実施率が高く、「相談日の設定」は社会福祉法人以外の実施率が高い傾向であり、統計的な有意差も認められた。また、通所系と比較し入所系サービス事業者の方が個人面談の実施率が高い傾向であり、統計的な有意差も認められた。

苦情解決の公表状況について、法人種別及びサービス提供種別で比較した結果、いずれの項目においても統計的な有意差は認められなかった。

4. 前回（令和3年度）調査との比較

表10に平均苦情件数の令和3年度調査（以下、R3）と今回調査（以下、R6）の比較結果を示す。

表10：平均苦情件数の前回調査との比較

| | | N | 平均値 | ±SD | p [*] |
|----|----|-----|------|------|----------------|
| 年度 | R3 | 128 | 1.13 | 2.05 | * |
| | R6 | 118 | 2.13 | 5.03 | |

※p：t検定による *：p<0.05

R6はR3と比較し、平均値が上がった傾向であり、統計的な有意差も認められた。

表11に年度別の苦情受付担当の設置状況を示す。

表11：年度別苦情受付担当者等の設置状況

| | | R3 N=205 | | R6 N=199 | |
|---------|----|-------------|--------|-------------|--------|
| | | N | (%) | N | (%) |
| 苦情受付担当者 | 設置 | 200 | (97.6) | 191 | (96.0) |
| 苦情解決責任者 | 設置 | 192 | (93.7) | 192 | (96.5) |
| 第三者委員 | 設置 | 171 | (83.4) | 174 | (87.4) |
| オンブズマン | 設置 | 1 | (0.5) | 5 | (2.5) |

R3と比較しR6では、苦情解決責任者と第三者委員、オンブズマンの設置割合が高い傾向を示した。いずれの項目においても統計的な差は認められなかった。

表12に年度別の要綱等の整備状況を示す。

表12：年度別要綱等の整備状況

| | R3 N=205 | | R6 N=199 | |
|-----------------------|-------------|--------|-------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| 要綱を整備済み | 104 | (50.7) | 87 | (43.7) |
| 規程を整備済み | 139 | (67.8) | 127 | (63.8) |
| 要綱・規程のほかに対応マニュアルを作成済み | 78 | (38.0) | 91 | (45.7) |
| 未整備 | 7 | (3.4) | 4 | (2.0) |

R3と比較しR6では、要綱と規定の整備率と未整備の割合が減少し、マニュアルの作成率が増加した。いずれの項目においても統計的な差は認められなかった。

表13に年度別の体制整備の有無と整備単位を示す。

表 13：年度別体制整備状況

| | | R3 N=205 | | R6 N=199 | |
|------|----------|-------------|--------|-------------|--------|
| | | N | (%) | N | (%) |
| 体制整備 | している | 205 | (100) | 196 | (98.5) |
| | | N=205 | | N=196 | |
| 整備単位 | 法人単位 | 111 | (54.1) | 120 | (61.2) |
| | 施設（拠点）単位 | 94 | (45.9) | 76 | (38.8) |

いずれの年度も法人単位で整備している方が多い傾向を示した。いずれの項目においても統計的な有意差は認められなかった。

表 14 に年度別の苦情受付の工夫を示す。

表 14：年度別苦情受付の工夫

| | R3 N=205 | | R6 N=199 | |
|---------------|-------------|--------|-------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| 意見箱の設置 | 186 | (90.7) | 175 | (87.9) |
| 連絡帳の活用 | 140 | (68.3) | 129 | (64.8) |
| 満足度などアンケートの実施 | 106 | (51.7) | 106 | (53.3) |
| 個人面談の実施 | 118 | (57.6) | 108 | (54.3) |
| 相談日の設定 | 26 | (12.7) | 31 | (15.6) |
| 特になし | 0 | (0) | 1 | (0.5) |

いずれの年度においてもほぼ同様の分布を示し、増減について大きく変化している項目はみられなかった。いずれの項目においても統計的な有意差は認められなかった。

表 15 に年度別の苦情に関する情報の公表状況、表 16 に苦情の取扱い状況を示す。

表 15：年度別苦情に関する情報の公表状況

| | R3 N=205 | | R6 N=199 | |
|--------------|-------------|--------|-------------|--------|
| | N | (%) | N | (%) |
| 苦情申立人に報告 | 132 | (64.4) | 127 | (63.8) |
| 職員で情報共有 | 185 | (90.2) | 183 | (92.0) |
| 利用者や家族集会での説明 | 48 | (23.4) | 44 | (22.1) |
| 掲示板への掲示 | 45 | (22.0) | 38 | (19.1) |
| 広報誌等への掲載 | 17 | (8.3) | 17 | (8.5) |
| ホームページに掲載 | 22 | (10.7) | 21 | (10.6) |
| 事業報告書に掲載 | 76 | (37.1) | 63 | (31.7) |

表 16：年度別苦情の取扱い状況

| | R3 | | R6 | |
|-------------------|-------|--------|-------|--------|
| | N=205 | | N=199 | |
| | N | (%) | N | (%) |
| ミーティング時にケース対応を検討 | 179 | (87.3) | 172 | (86.4) |
| 苦情を解決するための委員会等の設置 | 80 | (39.0) | 71 | (35.7) |
| 職員向け研修会の開催 | 99 | (48.3) | 97 | (48.7) |

体制整備や苦情受付の方法、公表状況のいずれも R3 と R6 とで同様の分布を示した。それぞれの調査年度による統計的な差も認められなかった。

表 17 に年度別の苦情解決体制に対する課題感の有無を示す。

表 17：年度別苦情解決体制に対する課題感の有無

| | | R3 | | R6 | |
|-----------|----|-------|--------|-------|--------|
| | | N=205 | | N=199 | |
| | | N | (%) | N | (%) |
| 苦情解決体制の課題 | ある | 32 | (15.6) | 40 | (20.1) |
| | ない | 173 | (84.4) | 159 | (79.9) |

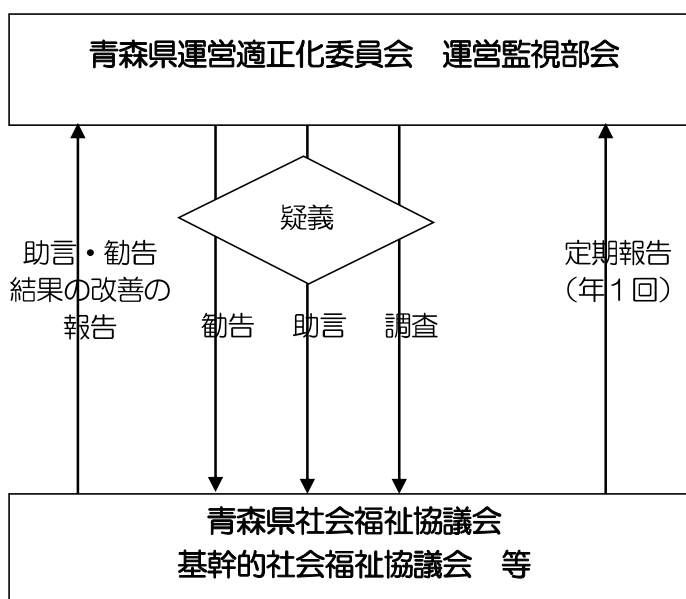
R3 と比較し、R6 では課題の認識は同様の分布を示し、統計的な有意差も認められなかった。

V 青森県運営適正化委員会について

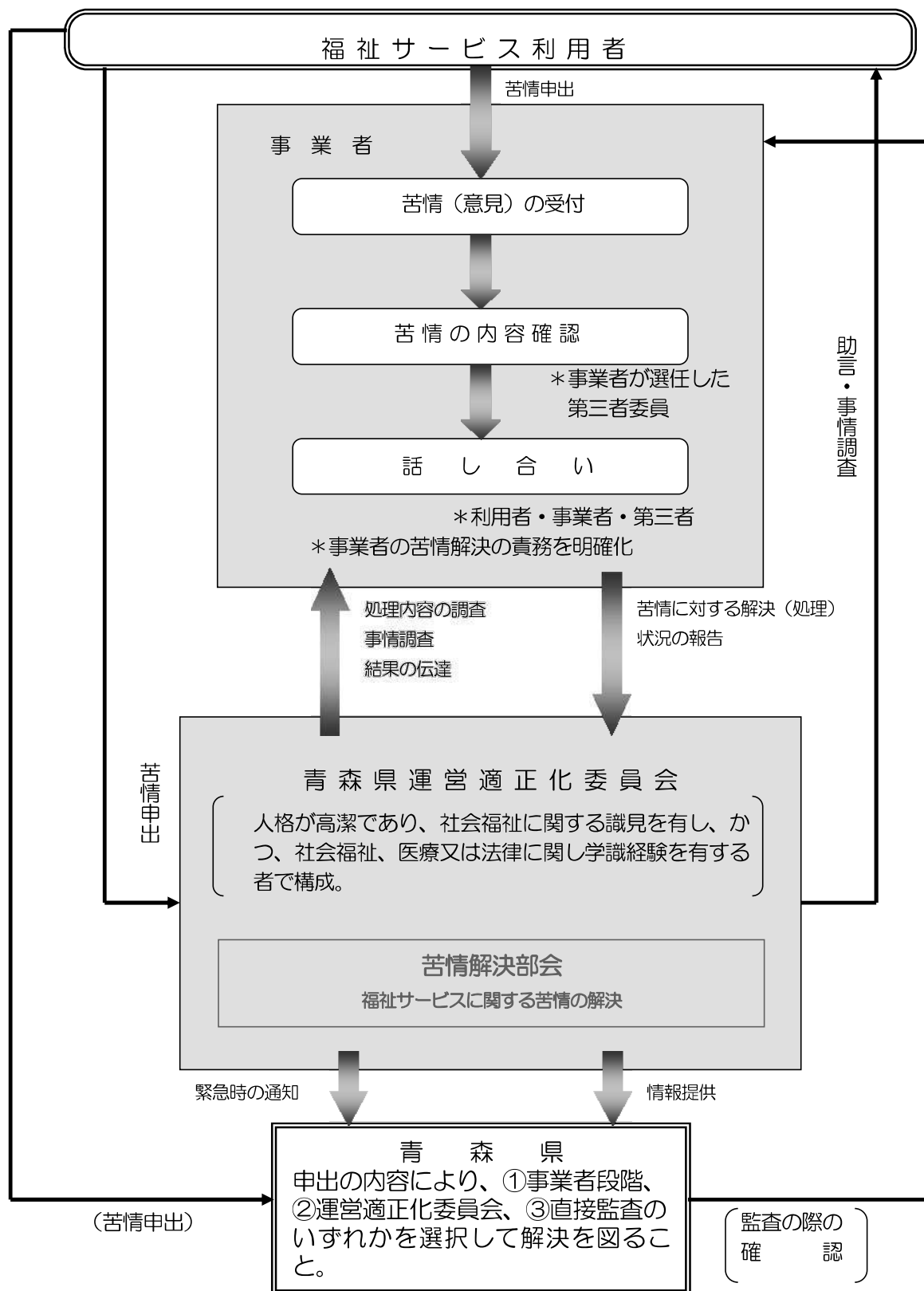
(1) 組織

| 青森県運営適正化委員会 | |
|---|--|
| 運営監視部会 | 苦情解決部会 |
| 福祉サービス利用援助事業の実施主体から定期的に業務実施状況（契約締結審査会による審査を含む）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、現地調査又は勧告を行う。 | 福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査又はあっせんを行う。 その他の業務として、①広報・啓発活動、②社会福祉事業の経営者等に関する研修会、③巡回訪問、④調査研究を行う。 |
| 委員 8 名 | 委員 5 名 |

(2) 運営監視事業のフロー



(3) 苦情解決事業のフロー



(4) 委員名簿

◎委員長：沼田 徹

○副委員長：大野 拓哉

(任期：令和6年10月16日～令和8年10月15日)

| No. | 選任区分 | 氏名 | 役職 | 苦情解決 部会委員 | 運営監視 部会委員 |
|-----|---|--------------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------|
| 1 | 1. 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員 ア 公益を代表する委員 | 舩甚 悟 | 青森県国民健康保険団体連 合会常務理事 | ○ | |
| 2 | | 吉田 守実 | 八戸学院大学健康医療学部 教授（学部長） | | ○ 部会長 |
| 3 | | 村岡 真由美 | 青森県介護福祉士会会長 | | ○ |
| 4 | | 藤林 正雄 | 青森県精神保健福祉士協会 相談役 | ○ 副部会長 | |
| 5 | | 納谷 むつみ | 青森県社会福祉士会会長 | | ○ |
| 6 | | 大湯 恵津子 | 青森県民生委員児童委員協 議会副会長 | ○ | |
| 7 | | イ 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である委員 | 中村 伸二 | 青森県知的障害者福祉協会 会長 | |
| 8 | ウ 福祉サービスの提供者を代表する者である委員 | 棟方 光秀 | 青森県老人福祉協会会長 | | ○ |
| 9 | 2. 法律に関し学識経験を有する者である委員 | ○大野 拓哉 | 弘前学院大学社会福祉学部 教授 | | ○ |
| 10 | | ◎沼田 徹 | 弁護士 | ○ | ○ |
| 11 | 3. 医療に関し学識経験を有する者である委員 | 木村 隆次 | 薬剤師/青森県介護支援専門 員協会会長 | ○ 部会長 | |
| 12 | | 桐生 一宏 | 青森県立つくしが丘病院院 長 | | ○ 副部会長 |

青森県運営適正化委員会設置規程

設 置 平成 13 年 3 月 21 日

一部改正 平成 14 年 5 月 29 日

一部改正 平成 14 年 9 月 17 日

(設 置)

第 1 条 社会福祉法第 8 3 条の規定に基づき、社会福祉法人青森県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に青森県運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）を置く。

(目 的)

第 2 条 運営適正化委員会は、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、福祉サービスの利用者からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的とする。

(職 務)

第 3 条 運営適正化委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 福祉サービス利用援助事業の事業者に対する必要な助言、勧告等に関すること。
- (2) 福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- (3) 虐待等のおそれがある場合の青森県知事への通知に関すること。
- (4) その他、運営適正化委員会の目的達成に必要なこと。

(委員及び選任)

第 4 条 運営適正化委員会の委員は、次に掲げる各号により、社会福祉法人青森県社会福祉協議会会長（以下「県社協会長」という。）が選任する。

- (1) 社会福祉に関し学識経験を有する者
 - ア 公益を代表する者 6 名
 - イ 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 1 名
 - ウ 福祉サービスの提供者を代表する者 1 名
 - (2) 法律に関し学識経験を有する者 2 名
 - (3) 医療に関し学識経験を有する者 2 名
- 2 県社協会長は、運営適正化委員会委員の選任にあたり、青森県運営適正化委員会委員選考委員会の同意を得なければならない。

(任 期)

第 5 条 運営適正化委員会委員の任期は 2 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(委員の解任)

第 6 条 県社協会長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、又委員に職

務上の義務違反、その他委員たるに適しない非行があると認めるときは、これを解任することができる。

(委員長等)

第7条 運営適正化委員会に、委員長1名、副委員長1名を置き、公益を代表する者、法律に関し学識経験を有する者及び、医療に関し学識経験を有する者の中から選出する。

- 2 委員長及び副委員長は、委員の互選により選出する。
- 3 委員長は、会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。
- 4 委員長に事故があるときは、副委員長がその職務を代理する。

(会 議)

第8条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。

- 2 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き議決することができない。
- 3 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 4 委員長は、会議の議長となる。

(部会の設置)

第9条 運営適正化委員会に、次の各号に掲げる部会を置く。

- (1) 第3条第1号に掲げる職務を行うための青森県運営適正化委員会運営監視部会（以下「運営監視部会」という。）
- (2) 第3条第2号及び3号に掲げる職務を行うための青森県運営適正化委員会苦情解決部会（以下「苦情解決部会」という。）

(部会委員)

第10条 運営監視部会及び苦情解決部会の部会委員は、次の定めるところにより、運営適正化委員会委員のうちから委員長が指名する。

(1) 運営監視部会

- ① 社会福祉に関し学識経験を有する者
 - ア 公益を代表する者 3名
 - イ 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 1名
 - ウ 福祉サービスの提供者を代表する者 1名
- ② 法律に関し学識経験を有する者 1名
- ③ 医療に関し学識経験を有する者 1名

(2) 苦情解決部会

- ① 社会福祉に関し学識経験を有する者
 - ア 公益を代表する者 3名
- ② 法律に関し学識経験を有する者 1名
- ③ 医療に関し学識経験を有する者 1名

2 各部会の運営に支障がないと認められる場合、委員は併任することができる。

(部会長等)

第11条 第9条に規定する部会に、それぞれ部会長1名、副部会長1名を置き、公益を代表する者、法律に関し学識経験を有する者及び、医療に関し学識経験を有する者の中から選出する。

2 部会長、副部会長は、部会委員の互選により選出する。

3 部会長、副部会長は、他の部会の部会長、副部会長を兼ねることはできない。

4 部会長は会務を総理し、部会を代表する。

5 部会長に事故がある場合は、副部会長がその部会を代表する。

(部会の会議)

第12条 部会は、部会長が招集する。

2 部会は、部会委員総数の過半数が出席しなければ、これを開き、議決することができない。

3 部会の議事は、出席した部会委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、部会長の決するところによる。

4 部会長は、会議の議長となる。

5 運営適正化委員会において別段の定めをした事項のほかは、各部会の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。

6 部会の会議は、最低2ヶ月に1回以上開催する。ただし、案件等により開催の必要がない場合は、この限りではない。

(運営監視業務の手続き)

第13条 第3条第1号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定める。

(苦情解決のあっせん等の手続き)

第14条 第3条第1項2号及び3号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定める。

(委員の守秘義務)

第15条 運営適正化委員会の委員又は委員の職務にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(情報の公開)

第16条 運営適正化委員会は、年1回、運営適正化委員会の業務の状況及び成果について、報告書を作成し、公表しなければならない。

(事業報告)

第17条 運営適正化委員会は、年1回、県社協会長に、運営適正化委員会の業務の状況等について報告する。

(事務局)

第18条 運営適正化委員会の事務を処理させるために、運営適正化委員会に事務局を置く。

2 事務局には、事務局長のほか若干名の職員を置く。

3 事務局長は、委員長の命を受け、局務を掌理する。

(職員の守秘義務)

第19条 運営適正化委員会事務局職員又は職員の職務にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(その他)

第20条 この規程に定めのない事項については、必要に応じ運営適正化委員会委員長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成12年10月1日から施行する。

一部改正 平成12年12月4日に改正し、平成12年10月16日から施行する。

附 則

この規程は、平成13年3月21日に制定し、平成13年4月1日から施行する。

附 則

この規程は、平成14年5月29日に一部改正し、同10月16日から施行する。

附 則

この規程は、平成14年9月17日に一部改正し、同日から施行する。

青森県運営適正化委員会運営監視部会運営要綱（様式除く）

第1 目的

この要綱は、青森県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）が委員会設置規程第13条に基づき、福祉サービス利用援助事業の透明性、公正性を確保するための運営監視業務にかかる手続き及び委員会運営監視部会（以下「部会」という。）の運営に関し、必要な事項を定めるものとする。

第2 業務内容

部会は次に掲げる業務を行う。また、業務に際し、福祉サービス利用援助事業の実施主体である青森県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）及び県社協から事業の一部の委託を受けた基幹的社会福祉協議会（以下「基幹的社協」という。）に対して、必要な助言、現地調査、勧告等を行うことができる。下記の（2）（3）については別に要領を定めて実施する。

（1）事業全般の運営監視

県社協又は基幹的社協から定期的に事業実施状況について報告を受け、事業全般が適切になされているかどうかを把握し、サービス内容の向上や事業の円滑、効果的な実施のために県社協又は基幹的社協に対し助言、勧告を行う。

[事業の確認事項]・・・別紙1による

- ① 運営に関するマニュアルの整備
- ② 契約様式等の整備
- ③ 職員体制
- ④ 職員の資質向上のための取り組み
- ⑤ 記録の保存状況
- ⑥ 個人情報の管理状況
- ⑦ 会計処理
- ⑧ 契約締結審査会の実施状況 ほか

（2）個別の契約の実施状況の監視

県社協又は基幹的社協がサービスを提供している個別のケースについて、定期的に報告を受け、適正なサービスが提供されているかどうかについて監視等を行う。

県社協又は基幹的社協のサービスの提供方法あるいは支援計画に問題がある場合には、改善のための助言や勧告を行う。また、必要に応じて、県社協、基幹的社協や利用者本人からのヒアリング等の現地調査（マニュアル等別紙2による）を行う。

（3）書類等預かりサービス実施状況の監視

福祉サービス利用援助事業専門員等による利用者からの預り金銭の事故防止のため、基幹的社会福祉協議会及び管内社会福祉協議会において、標記事業が適正に行われているか調査する。（別紙3）

第3 部会の開催

部会部会長（以下「部会長」という。）は、部会を招集して、事業全般及び契約に基づく個別的な援助が適切に実施されているかどうか、定期的に確認する。事務局、県社協又は基幹的社協は事業全般の実施状況に関する資料説明を行い、委員からの質疑に応答する。

また、部会の間は、県社協の関係職員及び必要に応じて基幹的社協の担当職員と連絡がつくようにしておく。

なお、当該部会はプライバシー保護の観点から非公開とする。

第4 助言、勧告

運営監視部会での検討の結果、委員より示された助言や勧告などについては書類にとりまとめ、県社協又は基幹的社協に通知する。

著しく不適切な事業実施状況や法令違反、不法行為が確認された場合は県社協に文書で通知し、早急な対応を求める。

第5 福祉サービス利用援助事業に係る苦情の解決

福祉サービス利用援助事業に係る苦情解決は、運営監視部会が担当する。

第6 公表

部会の公正性、客観性を確保し、サービスの質の向上を図る観点から、個人のプライバシーに配慮したうえで、事業実施状況の評価方法や個別のケースの評価を行った事例の総数など、統計的なデータとして少なくとも年1回公表する。

第7 記録等の作成・保管

事務局は円滑な業務遂行のため、資料の収集、調査、記録等の作成及び一元的な保管を行う。

附 則

- 1 この要綱は、平成14年12月26日から施行する。
- 2 この要綱は、平成17年5月27日に一部改正を行い、同日から施行する。
- 3 この要綱は、平成24年10月30日から施行する。

青森県運営適正化委員会 苦情解決部会運営要綱（様式除く）

第1 目的

この要綱は、青森県運営適正化委員会設置規程第14条に基づき、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ため、助言、相談、調査若しくはあつせん又は青森県知事（以下「県知事」という。）への通知を行うことにより、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的とし、その業務に係る手続き及び青森県運営適正化委員会苦情解決部会（以下「部会」という。）の運営に関し必要な事項を定めるものとする。

第2 対象範囲

事業の対象とする「福祉サービス」の範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとする。

ただし、地域における社会福祉事業以外の福祉サービスの供給状況などを踏まえ、これらのサービス利用者等の権利擁護を積極的に推進するため、運営適正化委員会が必要と認める場合は、対象範囲を拡大することができる。

1 事業の対象とする「苦情」の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - ② 福祉サービス利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

なお、次に該当する場合は、実質的な苦情解決が困難なものとして、事業の対象として取り扱わないことができること。

- (1) 苦情に係る紛争について、裁判所において係争中又は判決等がなされた場合
- (2) 行政不服審査法の規定による不服申し立てがなされている又は不服申し立てによる裁決、決定があった場合
- (3) 他の苦情解決機関において既に受理され、審査等が行われている場合
- (4) 既に当該運営適正化委員会において、審査等がなされ、対応が終了している場合
- (5) 苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事情調査を実施することが困難と判断される場合
- (6) 業務上の過失に該当するか否かの調査の要求を主たる内容とする場合
- (7) 他機関での対応が優先されるべき内容である場合

2 苦情の申出人(以下「申出人」という。)の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 第2の1の(1)については、福祉サービスの利用者及びその家族又は代理人等とする。
- (2) 第2の1の(2)については、民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者とする。

第3 業務内容

部会は次に掲げる業務を行う。

1 苦情の受付等

- (1) 苦情の受付については、運営適正化委員会事務局（以下「事務局」という。）が、常時行う。
- (2) 苦情の受付の際、申出人からの内容を確認し様式1により書面での整理を行い、解決方法に関する申出人の意向を確認する。
- (3) 虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為等及び緊急の対応が必要な場合は部会部会長（以下「部会長」という。）に相談し、部会の開催又は県知事に通知する。

また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。

- (4) 投書等、匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた適切な対応を行うものとする。

2 解決方法の検討

(1) 事情調査

できるだけ委員1名事務局1名で行うが、軽微な苦情については事務局が行うことができる。
(様式2～6)

(2) 当事者間による話し合い

当事者間の話し合いによって解決できると想定される場合は、事業所の第三者委員を活用するなどの解決を推奨する。

(3) 申出人への助言

思い込みや誤解による苦情、又は、事業者が過ちを認め、誠意を持って解決にあたることが確認された場合は申出人に対し、その旨の情報提供及び助言を行う。

(4) 話し合いの場の設定

部会が立ち会って助言、あっせんすることが適当な場合は、委員及び事務局が話し合いの場を設定する。

(5) あっせん

あっせん案の提示、受け入れ、結果については当事者の意向を確認して文書で行う。(様式7～14)

第4 部会の開催

部会長は部会を定期的に招集して、事務局から事業全般及び苦情受付状況等の報告を受け、受理した案件の検討などを行い、事務局は委員からの質疑に応答する。

なお、当該部会はプライバシー保護の観点から非公開とする。

第5 公表

部会の公正性、客観性を確保し、福祉サービスの質の向上を図る観点から、苦情解決の結果についてプライバシーに配慮した適切な方法により少なくとも年1回公表する。

受付件数

- (1) 苦情の種類
- (2) 解決方法

(3) 客観化した事例情報

第6 広報・啓発活動

利用者、社会福祉事業の経営者等に周知を図り、苦情の申出をしやすくするとともに、安心して利用することができるようにするための広報・啓発に努める。

第7 研修の実施

苦情の解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、事業者や第三者委員等に研修を実施する。

第8 巡回訪問

事業者段階における苦情解決が適切に行われるよう、事前に訪問依頼をした上で巡回訪問を行う。

第9 調査研究

苦情の事例を蓄積し、苦情内容に応じた解決手順の定型化を図るなど、円滑な事業の実施に資するための調査研究を行う。

第10 事務局

円滑な業務遂行のため、相談の受付、資料の収集、調査やあっせんの立ち合い、記録の作成・保管等を行う。

附 則

この要綱は、平成15年5月23日から施行する。

この要綱は、平成21年6月1日から施行する。

この要綱は、平成24年10月30日から施行する。

この要綱は、平成29年4月1日から施行する。