

令和5年度  
事業報告書

北海道福祉サービス運営適正化委員会

## 事業報告にあたって

北海道福祉サービス運営適正化委員会の『令和5年度事業報告書』をお届けします。ご高覧いただき、皆様の忌憚のないご意見・ご感想をお聞かせいただければと思います。

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

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

本報告書のとおり、令和5年度の新規で受けた苦情相談実件数は274件、一般相談実件数は152件となっています。また、令和5年度に新規で受けた苦情相談と一般相談を合わせた延べ件数は1,414件となり、相談実件数、延べ件数ともに過去最高となった昨年度を更新しました。これは、依然として多くの方が苦情相談等を必要としていると同時に、本委員会が苦情解決機関として多くの人々に認知され、また、信頼を得ていることをも意味するものです。このような信頼に応えるべく、本委員会は、限られた予算と人員の中で最大の効果を生み出すために、事務局と委員が打ち合わせや会議を重ねながら活動しております。

令和5年度の特徴としては、新型コロナウイルス感染症が少しずつ落ち着きを見せる中で、①申出人ヒアリングや現地調査を従来に近い対面で実施した案件が多かったこと、②福祉サービスを提供している事業所において苦情解決を担う方々（苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員など）を対象とした研修会を対面・ZOOM生配信で開催したこと、関係機関等との会議の対面開催の再開等があります。

今後もオンラインと対面の良いところを取り入れつつ、広大な北海道に適した委員会活動を展開したいと考えています。

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

令和6年9月

北海道福祉サービス運営適正化委員会  
委員長 大友 芳恵

# 目 次

I.	委員会の開催	
1.	北海道福祉サービス運営適正化委員会の開催	1
2.	運営監視委員会（運営監視合議体）の開催	1
3.	福祉サービス苦情解決委員会（苦情解決合議体）の開催	2
4.	委員選考委員会の開催	2
II.	令和5年度北海道福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	3
III.	北海道福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会委員名簿	3
IV.	運営監視事業の実施	4
V.	苦情解決事業の実施	
1.	苦情相談・一般相談の受付状況	5
2.	苦情事例の概要	12
3.	福祉サービス提供事業者における苦情解決システム整備の支援	23
VI.	広報・啓発事業の実施	
1.	事業報告書の作成とその公表	24
2.	情報提供	24
3.	苦情解決システム研修会の実施	24
VII.	各種会議等の実施	24

# 令和5年度 事業報告

## I. 委員会の開催

### 1. 北海道福祉サービス運営適正化委員会の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの2・7）

日 時	内 容
令和5年4月17日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"><li>北海道福祉サービス運営適正化委員会について</li><li>令和4年度の事業報告（案）について</li><li>令和5年度の事業計画及び事業実施予定（案）について</li></ul>

### 2. 運営監視委員会（運営監視合議体）の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの2・7）

日 時	内 容
(第1回) 令和5年6月26日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"><li>日常生活自立支援事業（札幌市社協、道社協）の令和4年度事業実施状況、令和5年度事業計画及び進捗状況について</li><li>令和5年度現地調査先の選定について</li><li>令和5年度調査方法について</li><li>令和5年度現地調査項目について</li><li>令和5年度各現地調査別担当委員について</li></ul>
(第2回) 令和5年11月9日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"><li>令和5年度現地調査実施報告について</li><li>本部及び現地調査実施先へのフィードバックについて</li><li>令和5年度北海道保健福祉部との連絡会の議題について</li></ul>
(第3回) 令和6年3月7日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"><li>日常生活自立支援事業（札幌市社協、道社協）の令和5年度事業実施状況、令和6年度事業計画（案）について</li><li>令和5年度現地調査結果報告書（案）について</li></ul>

### 3. 福祉サービス苦情解決委員会（苦情解決合議体）の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの2・7）

日 時	内 容
（第1回） 令和5年5月24日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和5年度苦情解決システム研修会について</li> </ul>
（第2回） 令和5年7月11日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和5年度苦情解決システム研修会について</li> </ul>
（第3回） 令和5年9月20日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和5年度苦情解決システム研修会について</li> </ul>
（第4回） 令和5年11月28日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和5年度苦情解決システム研修会について</li> <li>・令和5年度北海道保健福祉部との連絡会の議題について</li> </ul>
（第5回） 令和6年1月26日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和5年度苦情解決システム研修会について</li> <li>・令和5年度道保健福祉部との連絡会について</li> </ul>
（第6回） 令和6年3月25日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について</li> <li>・令和5年度苦情解決体制整備に関するアンケート調査について</li> </ul>

### 4. 委員選考委員会の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの2・7）

日 時	内 容
令和6年3月22日 （発出） 令和6年3月29日 （承認） 【書面審議】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6、7年度 北海道福祉サービス運営適正化委員会委員の選考</li> </ul>

## II. 令和5年度北海道福祉サービス運営適正化委員会委員名簿（敬称略）

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

【北海道福祉サービス運営適正化委員会】任期：令和4年4月1日～令和6年3月31日

・全体委員長 片桐 由喜 ・全体副委員長 末長 宏章

<運営監視委員会委員> ・委員長 末長 宏章 ・副委員長 高野 和美

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

<苦情解決委員会委員> ・委員長 片桐 由喜 ・副委員長 中村 和彦

区 分	氏 名	所 属 ・ 役 職 名
社会福祉に関する学識経験者 （公益代表者） （公益代表者） （公益代表者） （公益代表者） （公益代表者）	片桐 由喜 島崎 顕生 大友 芳恵 中村 和彦 橋本菊次郎	小樽商科大学商学部企業法学科 教授 北海道社会福祉士会 理事 北海道医療大学看護福祉学部 教授 北星学園大学社会福祉学部 教授 北海道医療大学看護福祉学部 准教授
法律に関する学識経験者	及川 啓紀	札幌弁護士会 弁護士
医療に関する学識経験者	藤原 秀俊	北海道医師会 副会長

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

（任期：令和4年4月1日～令和6年3月31日）

区 分	氏 名	役 職 名
公 益 代 表	大内 高雄	元北星学園大学教授
	羽山 政弘	北海道介護福祉士会 事務局長
	梅田 絹子	北海道民生委員児童委員連盟 副会長
利 用 者 代 表	坂井 信	北海道老人クラブ連合会 常務理事
	澤口 隆之	北海道身体障害者福祉協会 事務局長
	佐藤 春光	北海道手をつなぐ育成会 会長
経 営 者 代 表	高江智和理	北海道社会福祉法人経営者協議会 会長
	力示 武文	北海道社会福祉協議会地域部会 部会長
	林 隆浩	北海道老人福祉施設協議会 副会長

#### IV. 運営監視事業の実施

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

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

##### ・調査の実施

運営監視委員会の日常生活自立支援事業に関する運営監視業務の一環として、令和5年度は、石狩・釧路地区および札幌市南区における福祉サービス利用援助事業の実態を把握し、必要に応じて助言、相談を実施した。

##### <調査対象事項>

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

現 地 調 査 実 施 先	所 在 地	実 施 年 月 日
札幌市南区社会福祉協議会	札幌市南区役所	令和5年9月6日
北広島市社会福祉協議会	北広島エルフィンビル	令和5年9月15日
釧路町社会福祉協議会	釧路町保健福祉センター あいぱーる	令和5年9月21日

書 面 調 査 実 施 先 (送付年月日：令和5年7月28日)		
江別市社会福祉協議会	千歳市社会福祉協議会	恵庭市社会福祉協議会
石狩市社会福祉協議会	当別町社会福祉協議会	新篠津村社会福祉協議会
釧路市社会福祉協議会	厚岸町社会福祉協議会	浜中町社会福祉協議会
標茶町社会福祉協議会	弟子屈町社会福祉協議会	鶴居村社会福祉協議会
白糠町社会福祉協議会		

##### ・調査結果の報告

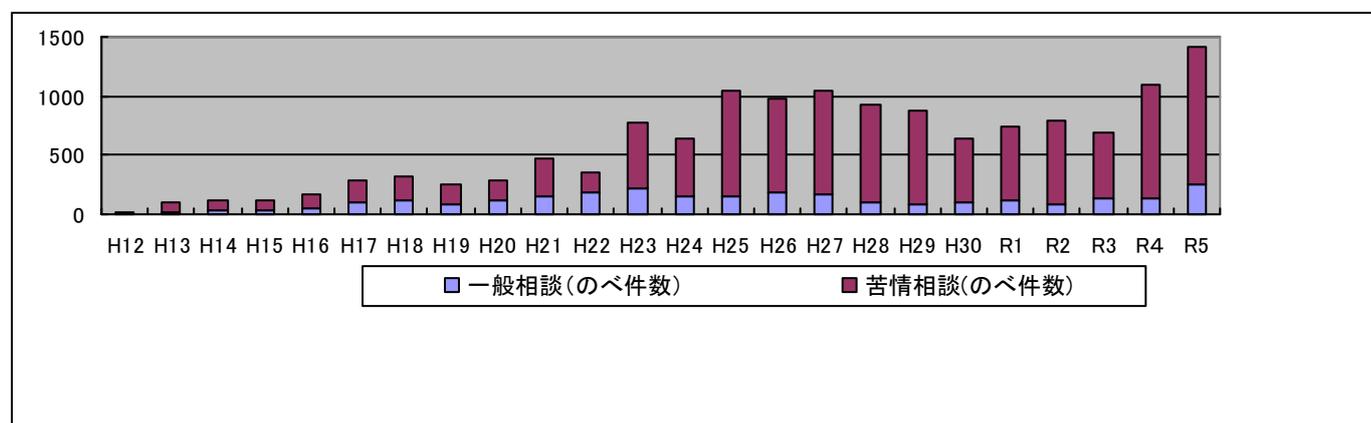
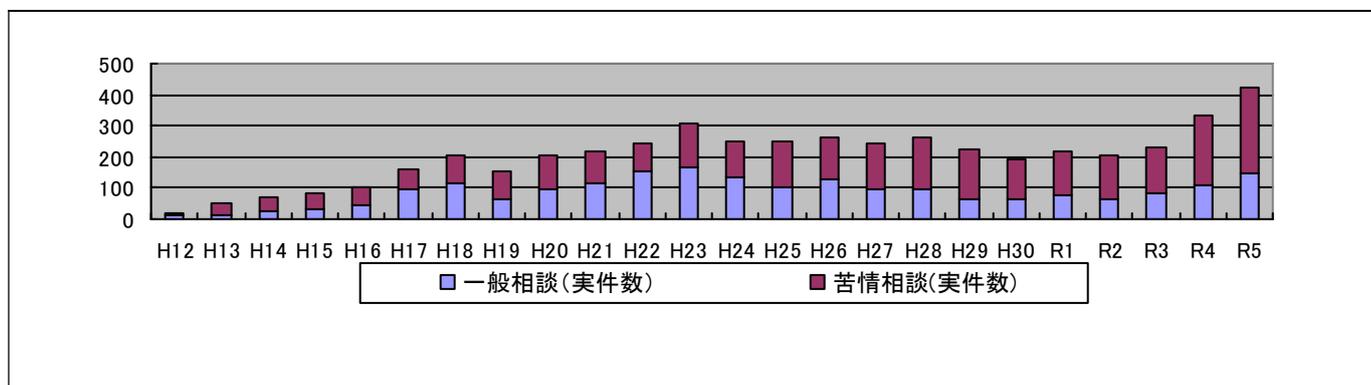
上記現地調査の結果および運営適正化委員会での検討結果をまとめ、北海道社会福祉協議会、札幌市社会福祉協議会、および調査実施先に報告した。

## V. 苦情解決事業の実施

### 1. 苦情相談・一般相談の受付状況

#### ① 新規受付件数

(年度推移) 上の表が実件数 下の表がのべ件数。(のべ件数：対応ののべ回数)



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

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

年度	H30	R1	R2	R3	R4	R5	合計
苦情相談 (実件数)	124	138	137	144	226	274	2,804
(のべ件数)	(528)	(625)	(705)	(545)	(950)	(1,166)	(11,316)
一般相談 (実件数)	67	80	67	84	110	152	2,106
(のべ件数)	(105)	(112)	(82)	(138)	(140)	(248)	(2,783)
実件数合計 ( )はのべ件数 合計	191 (633)	218 (737)	204 (787)	228 (683)	336 (1,090)	426 (1,414)	4,910 (14,099)

令和5年度は、過去最高合計数であった令和4年度からさらに実件数、のべ件数共に増加し、実件数の合計は426件と初めて400件を超えた。令和3年度から毎年約100件ずつ増加しており、令和3年度と比べのべ件数も2倍以上に増加している。

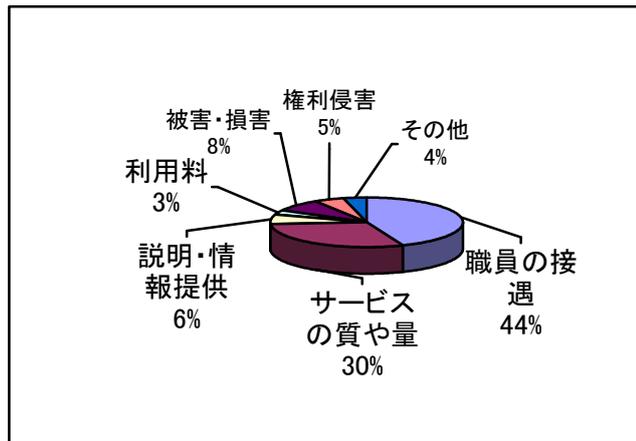
また上記の新規受付件数には含まれていないが、令和4年度に受け付けて令和5年度まで継続して対応した苦情案件は17件であった。

このことから、件数が増えているだけでなく、一部対応が困難な案件については対応期間が長期化していることが分かる。

② 苦情相談の内容（令和5年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	実件数 (件)	割合 (%)
職員の接遇	120	44
サービスの質や量	83	30
説明・情報提供	17	6
利用料	9	3
被害・損害	21	8
権利侵害	13	5
その他	11	4
計	274	100

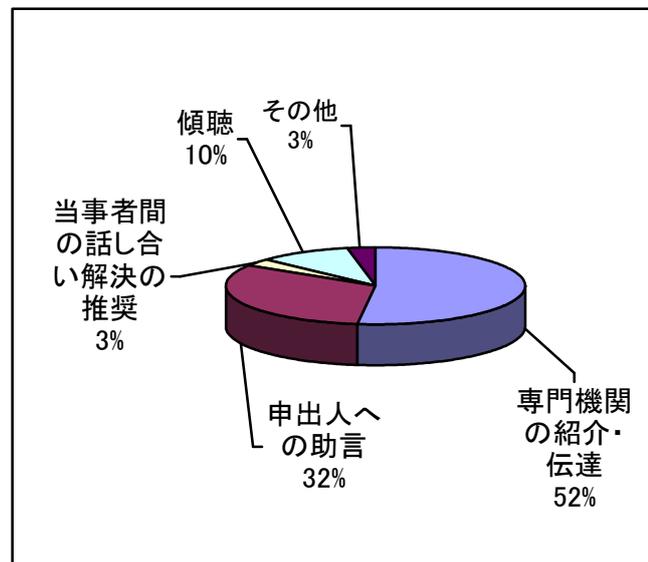


例年「職員の接遇」が約6割を占めていたが、今年度は「職員の接遇」は約4割にとどまり、その他の項目が全体的に増加している。「職員の接遇」「サービスの質や量」で総体の約7割以上を占めている。例年「その他」に含めていた「利用料」「被害・損害」も件数が増えてきたことから新たな項目として追加した。

③初回相談のみの苦情相談の内容（令和5年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

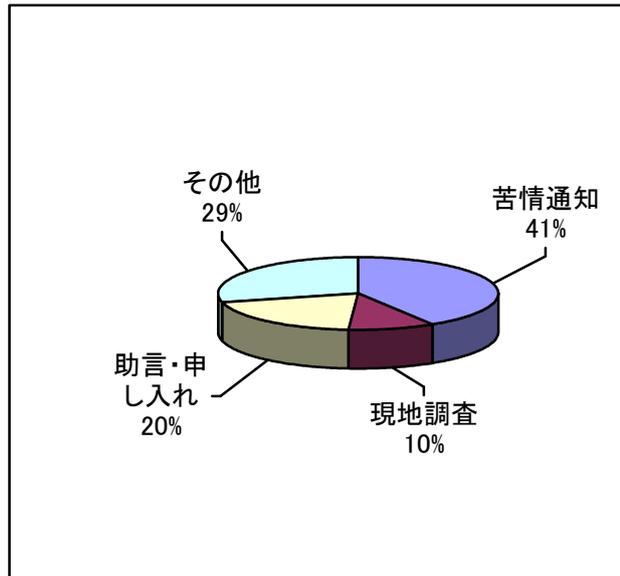
	実件数 (件)	割合 (%)
専門機関の紹介・伝達	101	52
申出人への助言	63	32
当事者間の話し合い解決の推奨	5	3
傾聴	20	10
その他	5	3
計	194	100



「専門機関の紹介・伝達」が約5割、「申出人への助言」が約3割、「傾聴」が1割となっている。このことから、どこに相談したら良いか分からず連絡がある場合の他に、心情に共感して話を聞いてくれる相談窓口を探している相談者が一定数いるといえる。その他には、相談者からまた相談すると言われ、そのまま連絡がないという内容も含まれる。

④継続相談の苦情相談の対応（令和5年度新規受付分のみ）※割合は小数第一位を四捨五入

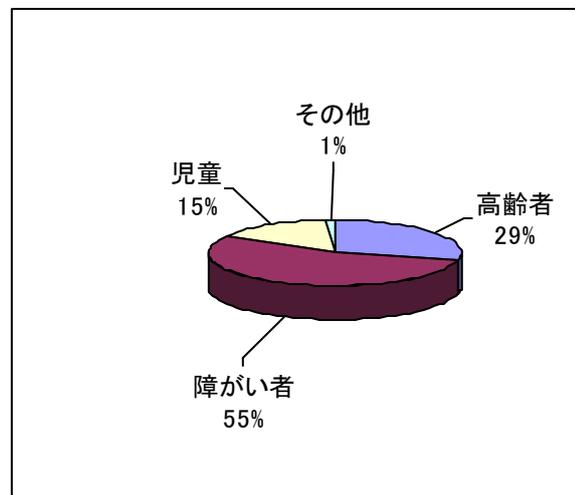
	件数 (件)	割合 (%)
事情調査 (苦情通知のみ) ※通知準備段階も含む	33	41
(苦情通知→現地調査)	8	10
(苦情通知→現地調査 →あっせん)	0	0
知事通知	0	0
行政通知	0	0
助言・申し入れ	16	20
その他	23	29
計	80	100



「事情調査」（苦情通知、現地調査、あっせんの総称）が約5割と、継続して対応した苦情相談の半数以上を占めている。令和5年度に現地調査を行ったケースは約1割であるが、対応の長期化に伴い、年度をまたぎ令和6年度に現地調査になったケースは苦情通知のみの中に含まれている。「その他」には、対応途中に苦情を取り下げるケースや、継続対応中に連絡が取れなくなるケースなどがある。

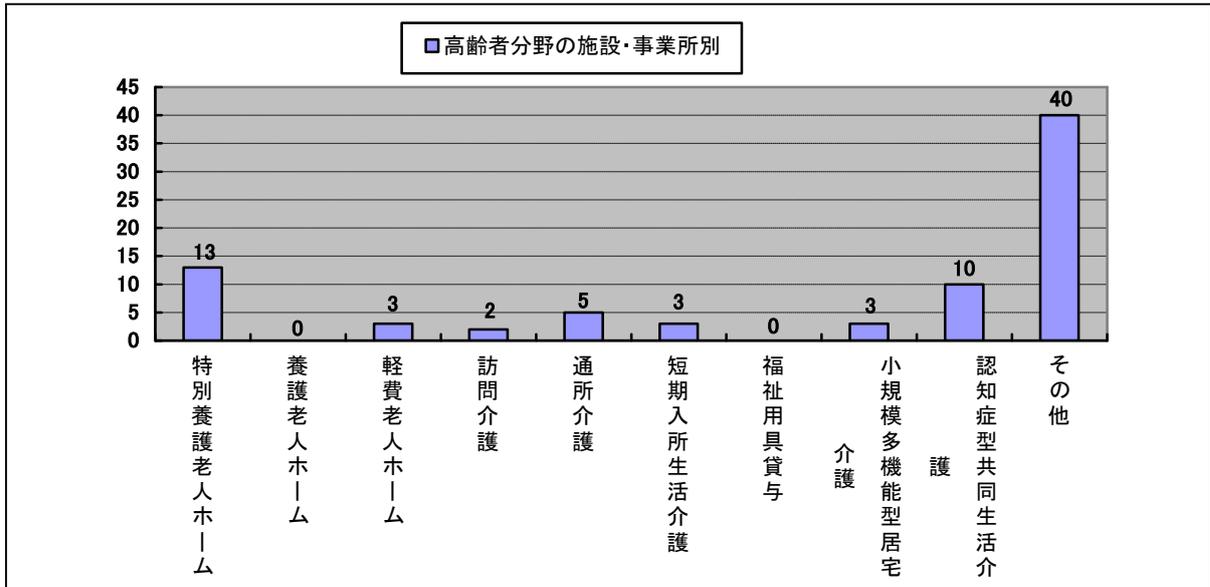
⑤苦情相談の施設分野別（令和5年度新規受付分のみ）※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
高齢者	79	29
障がい者	151	55
児童	43	15
その他	1	1
計	274	100



「障がい者」施設への苦情相談が151件と全体の半数以上を占めている。近年、「障がい者」施設に対する苦情が「高齢者」施設への苦情を上回る傾向が続いている。

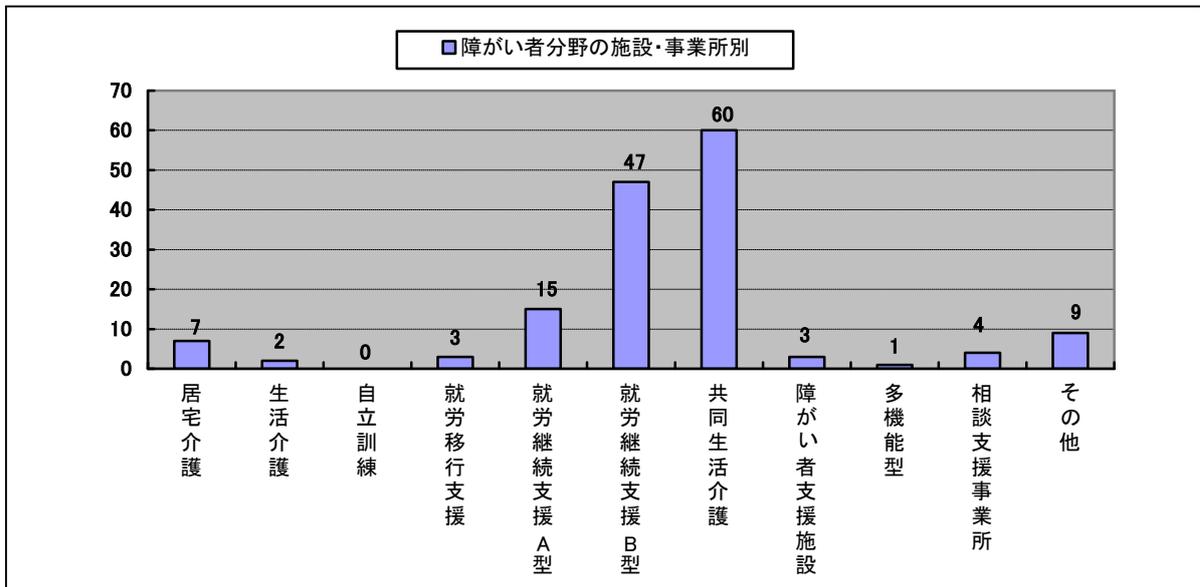
⑥ 高齢者分野の施設・事業所別の件数（令和5年度新規受付分のみ）



「⑤ 苦情相談の施設分野別」の高齢者分野79件を施設、事業所別に分けた。昨年度に比べ、有料老人ホームへの苦情が増加した。

「その他」の内訳は、有料老人ホーム（10件）、居宅介護支援事業所（6件）、介護老人保健施設（5件）、サービス付き高齢者向け住宅（10件）、地域包括支援センター（3件）、不明（6件）となっている。

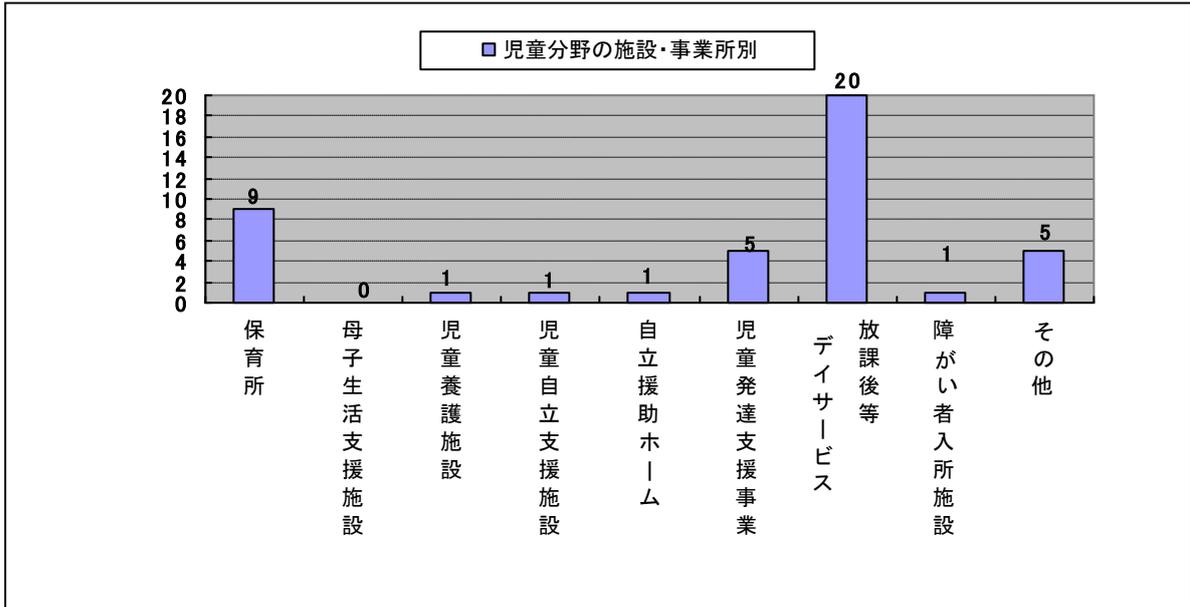
⑦ 障がい者分野の施設・事業所別の件数（令和5年度新規受付分のみ）



「⑤ 苦情相談の施設分野別」の障がい者分野151件を施設、事業所別に分けた。昨年度と同様に、「共同生活介護」「就労継続支援A型」「就労継続支援B型」への苦情が多い。特に「共同生活介護」は昨年度と比べ60件と2倍に増加した。

「その他」の内訳は、社会福祉協議会（2件）、同行援護（1件）、移動支援（1件）、就労定着支援（1件）、不明（4件）となっている。

⑧ 児童分野の施設・事業所別の件数（令和5年度新規受付分のみ）

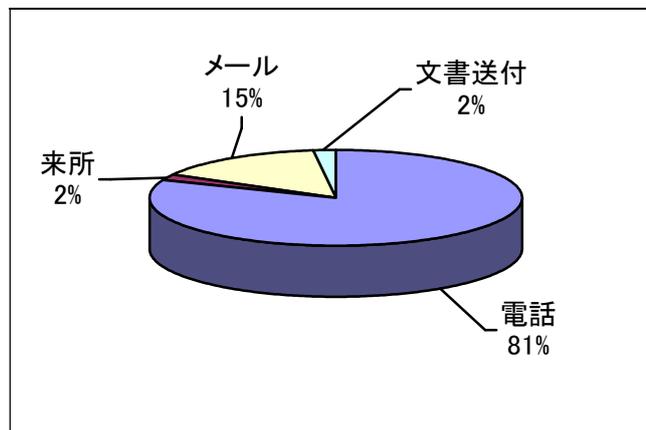


「⑤ 苦情相談の施設分野別」の児童分野43件を施設、事業所別に分けた。昨年同様、「放課後等デイサービス」「保育所」への苦情が多く見られる。特に「放課後等デイサービス」は昨年度と比べ2倍の60件に増加した。その他の内訳は、「幼稚園・保育園」（3件）、放課後等児童健全育成事業（1件）、不明（1件）となっている。

⑨ 苦情相談の初回受付方法（令和5年度新規案件受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
電話 (留守電も含める)	223	81
来所	5	2
FAX	0	0
メール	42	15
文書送付	4	2
その他	0	0
計	274	100

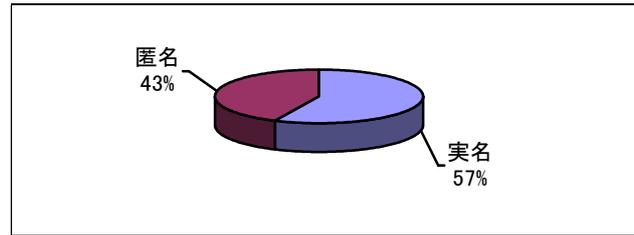


初回受付方法は約8割が電話での対応である。近年、メールによる相談が増加している。その背景として、苦情窓口をインターネットで検索して、当委員会を知るケースなどが増えているためである。

⑩ 苦情相談の申出人の属性（令和5年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

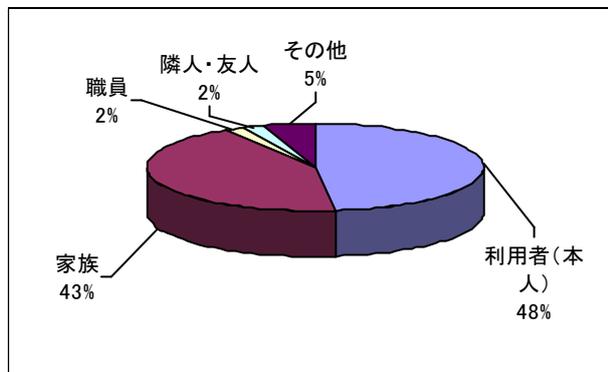
	件数 (件)	割合 (%)
実名	156	57
匿名	118	43
計	274	100



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

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
利用者(本人)	131	48
家族	119	43
代理人	0	0
職員	5	2
隣人・友人	6	2
その他	13	5
計	274	100

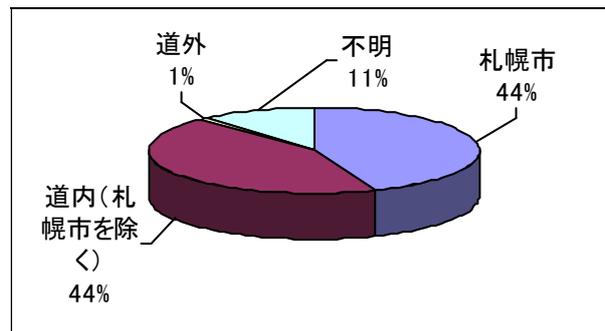


半数が本人からの苦情申し出であり、それに家族からの申し出と合わせると、全体の約9割以上になる。「その他」は、属性不明のケースであった。

⑪ 苦情相談の申出人の居住地（令和5年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
札幌市	120	44
道内（札幌市を除く）	120	44
道外	2	1
不明	32	11
計	274	100



令和5年度、申出人の居住地は、「札幌市」と「札幌市を除く道内」が同数であった。また令和5年度は、苦情申出人の居住地が道外のケースが2件あった。

## 2. 苦情事例の概要

・令和5年度に対応した苦情相談のうち、40件の概要を例示する。

※苦情の概要は、相談者が特定されることを防ぐために加筆修正を加えています。

予めご了承ください。

### 【高齢者分野】 12件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別		
	申出人属性		
1	電話 高齢・入所 家族	<p>私の叔父は特養に入所しているが、糖尿病を患っていて足の爪が化膿しやすくなっている。爪の状態が良くないので施設が病院に連れて行き、ケアマネージャーから医師の指示を伝えられたが、私が病院に直接連絡して確認した内容と違っていた。</p> <p>他のことに関して、ケアマネージャーの対応には不信感を抱いていて、近く施設長と面談することになっている。施設では叔父の介護をするのが面倒になっているのではないかと。施設のケアマネージャーなので、替えることもできない。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。</p> <p>近く施設長と面談する予定があるとのことから、その際にご自身の希望をしっかりと伝えられることを勧めて了承を得た。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>
2	電話 高齢・入所 家族	<p>祖母はショートステイ利用中に皮膚の感染症にかかり、家族が病院受診させたところ大きく腫れており即入院の状態であった。その旨と利用中止を事業所に申し出たが、祖母を気遣う様子も謝罪もなかった。この治療中、安静と言われていたため、以前は歩いていたが全く歩けなくなり要介護5になってしまった。</p> <p>こんなに腫れるまで事業所が気付かなかったのか、どのように支援していたのか、事業所に説明を求めたいと思っているが、そのようなことを事業所に聞いてもいいのだろうか。また今回の件で行政に事故報告書を提出しているのか確認したい。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。当委員会の苦情対応を利用しなくても祖母の利用中の支援内容や経緯について事業所に確認することは可能であること、場合によっては事業所に情報開示請求をすることで記録類などの詳細を確認できる可能性もあること、事業所から実際に事故報告書が提出されているかどうかは、行政の担当部署に相談されることを勧めて了承を得た。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>
3	電話 高齢・入所 本人	<p>匿名で相談したい。施設でコロナ感染症が発生したせいで、居室からあまり出ないように言われ、ストレスが溜まっている。私はイライラするとつい大声で話してしまい、相談員から何度も注意されていた。この前、相談員と話をしていた際、私の話をきちんと聞いてもらえていないと思い、怒鳴りながらもあなたとは話したくないと言ってしまった。他にも聞いてほしい話があるので、面談してほしい。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明し、面談の予約を受け付けた。その後、申出人から「相談員と話をして誤解が解けたので、事態が好転した。面談は中止したい」と話があった。怒鳴ってしまうと相手も委縮してしまう可能性もあるので、今後はイライラが爆発してしまう前に相談員やその他の話しやすい職員に自分の気持ちを感情的にならずに伝えてみてはどうかと助言し、申出人の了承を得た。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>

4	電話 高齢・入所 家族	<p>私の兄は自宅でひとり暮らしをしていたが、認知症のために昨年グループホームに入居した。兄のケアマネジャーには、兄がグループホームに入居後、兄の自宅を売却する予定であることを伝えていたが、売却を進めるにあたっては必ず私にも相談してほしいとお願いしてあった。それにもかかわらず私の知らないうちに売却を済ませてしまい、ケアマネジャーに抗議すると「全てお任せされていたと勘違いしました」と言われた。その他にも兄名義の口座からお金を引き出し、それがどのように管理されているか不明なところがある。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。</p> <p>ケアマネの金銭管理等について問題がある可能性があることから、指導権限のある行政機関に相談されることを勧めて了承を得た。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
5	電話 高齢・居宅 職員	<p>私が以前から出入りしている事業所で、最近人手不足が深刻である。そのせいか以前は見られなかった利用者さんに対する介護士の暴言などが目につくようになった。ナースコールを無視し、ナースコールを押さないよう怒鳴っている声も聞いた。このような状態でその他のケアも適切に行っているのか非常に不安である。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。虐待の恐れがあることから、高齢者虐待相談窓口になっている行政の担当部署を紹介し、早急に連絡するよう助言した。また、委員会からも担当部署に連絡し、対応状況を確認した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
6	電話 高齢・通所 本人	<p>私は今年の春ごろからデイサービスに通っているが、曜日ごとにホールの席が決まっている。職員の話では、利用の古い人順に順繰りに席を決めているようだが、古い人と仲のいい人は、順番を通り越して古い人の隣に座れている。金曜日の私の席は端の方になっていて、近くには認知症の女性しかおらず、その女性はいつも歌を歌っているので、本を読みたくても集中できない。席の決め方に不公平があると思う。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人は苦情通知を希望されなかったため、傾聴に努めた。</p> <p style="text-align: right;">【傾聴】</p>
7	電話 高齢・入所 家族	<p>私の祖父は自立型のケアハウスに入所している。施設内で転倒し、病院に入院することになった。元々は施設に戻る予定でいたが、主治医から施設に戻るの難しいと言われ、退院後はケアができる別の施設に入ることになった。</p> <p>そこで退去届を出すように相談員から言われたが、退所の理由は「入院のため」という理由にするように言われ、退去日も実際の退去日とは違う日を記入するよう言われた。嘘の内容を書くことに抵抗がある。本当のことを書いてはダメなのか。</p> <p>相談員が苦情の窓口になっているが、来たばかりの相談員でよく分かっていないようだ。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。「退去届」に嘘を書く必要はない。誤解があるかもしれないので、なぜそう書くように言うのか、理由を尋ねてはどうか。相談員に直接聞きづらいのであれば、苦情受付担当者の相談員ではなく、他の職員に相談しても問題ない。苦情解決責任者の名前が契約書等に書かれていると思うので、その方でもよい。再度相談しても嘘を書くように強要された場合は、またこちらに連絡してほしいと伝え、了承を得た。</p> <p style="text-align: right;">【当事者間の話し合い解決の推奨】</p>

8	電話 高齢・入所 家族	<p>私の母が施設内で転倒したと職員から連絡があった。職員からは「多分骨折はしていない」と話があった。不安だったため整形外科の受診をお願いしたが、断られた。数日後、元々決まっていた母の病院受診時に、この話をすると整形外科を受診した方が良いと主治医から言われ、紹介状をもらった。この話を事業所にすると紹介状の病院ではなく、事業所の提携病院に連れていきたいと言われ、結局整形外科を受診できたのは事故から1週間後であった。しかも数ヶ所の骨折が分かった。</p> <p>事業所の一連の対応に不信感があり、施設長などと話し合いを行うことになった。そこで行政に提出した事故報告書を確認したが、そこには私の発言について虚偽の内容が書かれており、話し合いの場で指摘したが、今更追及されても困ると開き直った態度で適切な対応すらしてくれず、さらに退去を促すような言葉がけをされた。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、調査権限のある行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
9	電話 高齢・入所 家族	<p>私の父は寝たきりで、しゃべることもできない。訪問介護を利用しているが、10月中旬に来た2人のヘルパーが、父の介護をすることなく、父がいる部屋の隣の部屋でスマートフォンを見ていて、父は放置されている時間帯があった。その後、2人は父のいる部屋に戻って来たが、父に話しかけることもせずに2人で世間話をしていた。翌日事業所に行き、管理者に伝えたところ「職員を指導します」と言っていたが、その後、ヘルパーの手配がつかないのでサービスが提供できなくなったと連絡がきた。こんな対応で福祉サービスと言えるのか。事業所を指導してほしい。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、調査権限のある行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
10	電話 高齢・入所 家族	<p>私の父はグループホームに入所している。職員から寒くなってきたので厚手の洋服を用意するように言われ、自宅にあった父の服を持っていった。しかしその後、その職員から連絡があり、「持ってきてもらった洋服が臭かったので、こちらで洗濯しました。洗濯しても臭いが取れなかったものは持って帰ってください」と言われた。もってこいと言われたので持っていったのにやっぱり臭いから持って帰ってほしいとはあまりに失礼ではないか。</p>	<p>申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、該当職員に聞き取りをしたところ、事実であったとのことで、謝罪と再発防止についての回答があった。申出人は事業所の回答に納得せず、慰謝料などの希望があった。それらは当委員会で対応できる範疇を超えた要求であったため、これ以上の当委員会での対応は困難と判断し、事業所には今回の苦情の要因や再発防止について意見を付して終結となった。</p> <p style="text-align: right;">【苦情通知】</p>

11	電話 高齢・その他 家族	私の父母は高齢で2人暮らしをしているが、母が持病のため近く入院することが決まった。その間、父が1人暮らしになるため、地域包括支援センターに出向いて父の介護認定の相談をしたところ「介護サービスの利用目的が明確ではないので申請できない」と言われた。具体的な状況がわからないと申請できないのだろうか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。当委員会から当該地域包括支援センターに連絡をして状況を確認したところ「そういう意図ではなかったので再度相談に応じたい」との話があったため、申出人に連絡をしてその旨を伝え再度相談されるよう勧めて了承を得た。  【当事者間の話し合い解決の推奨】
12	メール 高齢・居宅 本人	自宅にヘルパーがいるときに転倒して救急搬送された。しかし問題ないとのことで当日中に病院から自宅に戻ってきた。翌日、ヘルパーが訪問日だったため、自宅で待っていたが、ヘルパーが来ず、事業所に電話したところ、今日は行かないことになっていると言われた。またその際に病院の診断や体を気遣う声かけは一切なかった。なぜ勝手に訪問を取りやめたのか、なぜ状態を確認しようとしなかったのか、確認したい。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、救急搬送される際、診断結果を教えてほしいとヘルパーから申出人に伝えた認識でおり、救急搬送後、申出人から連絡がなかったことで入院したと思い込み、翌日の支援に行かなかったこと、申出人から問い合わせがあった際、誤解があったことと訪問できないことへの謝罪をし、管理者からも連絡する旨を申出人に申し出たが、断られたとの回答があった。  申出人は事業所の回答に納得しなかったが、これ以上の対応は望まないとのことで、回答書に対する申出人の感想を事業所に送付することにより終結となった。  【苦情通知】

【障がい者分野】 22件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別 申出人属性		
13	電話 障がい・通所 本人	私は5年程前から就労継続支援B型事業所を利用している。事業所では食品を扱う作業をしているので、利用者は三角巾とエプロンを付け、髪が長い人はひとつにまとめている。一方で職員は誰も髪を縛っていない。職員もきちんとすべきだと思い、管理者にそのことを伝えたところ、「そういうことを言うと職員に対するパワハラになるから言えない」と言われた。私は事業所や利用者のためを思って言っているのにまじめに取り合ってくれず、結局、障がい者のことをバカにしているのだと思う。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人は苦情通知を希望されなかったため、傾聴に努めた。  【傾聴】

14	メール 障がい・入所 本人	以前入所していたグループホームで、職員が利用者に確認もせずに勘違いをして頭ごなしに利用者に怒っていることがあった。また、問題があった時にはすぐに利用者のせいにしてたりしていた。そのため結構トラブルになることがあったが、その時も対応してくれなかった。	当委員会の苦情対応の流れについて説明したが、苦情対応を希望されなかった。そのため、職員と話をする中で、わからないことや納得できないことがあったら、その都度、詳しく説明してほしいと伝えたらどうかと助言した。 【助言】
15	電話 障がい・通所 本人	私は今年初めから就労継続支援 A 型事業所を利用している。契約の際に 5 時間勤務を希望していることを伝え、職員からは、1 か月経ったところで判断すると言われ、4 時間勤務からスタートした。その後、利用から 1 か月経ったところで、5 時間勤務に延ばしてほしいとサービス管理責任者をお願いしたところ、私より先に入った人を優先すると説明された。でも 5 時間勤務に変えるのに順番があるなんて事前に説明されていない。他のことについても、サービス管理責任者は私の話をきちんと聞いてくれず、聞いているふりをして聞き流している。利用から 2 か月過ぎたが勤務時間のことについては何の話もない。でもサービス管理責任者とは話をしたくないのでどうすればいいだろうか。	当委員会の苦情対応の流れを説明した。サービス管理責任者の上司である代表に別件で相談したところ対応してくれたことがあるとの話があったことから、今回の勤務時間のことについても代表に相談してみたらどうかと助言し、了承を得た。 【助言】
16	電話 障がい・通所 本人	匿名で相談したい。私はこの就労継続支援 B 型の飲食店で働いている。ここのスタッフはパートが多いのだが、管理者など役職のある人が職員教育を徹底していないため、人によって指示が違い混乱してしまう。調理は人気で清掃は人気がないので、清掃する人がいないと困るのではないかと思ひ、気を遣って清掃希望を言っているが、本当は調理を担当したい。職員は優しく良い人ばかりだが、私の本当の思いに気付いてくれない。	当委員会の機能と苦情対応の流れを説明した。委員会にも名前を明かしたくないとのことで、苦情対応は希望されなかった。職員は優しい人ばかりということなので、職員に調理を担当したいと本当の気持ちを打ち明けてはどうか。またどの職員の指示に従えば良いか教えてほしいと伝えてみてはどうかと助言し、了承を得た。 【助言】
17	電話 障がい・通所 本人	私は札幌市外に住んでいて、札幌市内の就労継続支援 B 型事業所を在宅で利用している。できれば定期的に通所したいけれど、事業所で送迎してくれず交通費が自己負担になるのでなかなか通所できない。在宅勤務は作業内容も限定されているし、利用者との交流もできず、通所している利用者との待遇が違っているのではないかと感じる。通所者の実際の工賃を知らないが、もしかして私の工賃が通所者よりも金額が低く設定され、差別されているのではないか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人から同法人の別事業所に工賃を問い合わせたいが問題ないだろうかとの質問があったため、疑問を払しょくする上でも通所と在宅勤務で工賃に差があるのか等について確認されたらどうかと助言し、了承を得た。 【助言】

18	電話 障がい・通所 本人	<p>私は自分なりの理由があり、就労継続支援事業所を急に辞めることにした。相談室からは退職理由を事業所に伝えてよいかと聞かれたが、相談室の担当者も私の退職理由を正確に理解していなかったので、断った。後日、事業所に荷物を取りに行ったところ、職員の対応が冷たかった。相談室に相談したところ「突然行かなくなるなど良い辞め方ではなかったからではないか」と言われた。やはり相談室から就労継続支援事業所に退職理由を伝えてもらった方がよいと思い、その旨を相談室に伝えたが、自分で言ってほしいと断られた。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れを説明した。退職理由を正確に理解しているのは、申出人自身だと思う。第三者では間違った退職理由を伝えてしまう可能性もあるため、申出人が納得するためにも、相談室経由ではなく、ご自身で退職理由を伝えた方が良いのではないかと助言し、了承を得た。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>
19	電話 障がい・通所 本人	<p>私は就労継続支援 A 型事業所を利用して静かな環境での仕事が自分には合っていた。最近、元利用者がここの職員になった。しかし他の職員がパソコン作業の説明を口頭でも全く覚えられず、別の日に全く同じ質問をしている。この前は 2 時間も説明を受けていた。私も同じ部屋で作業をしているので、毎回毎回近くで説明されている声を聞いているとそちらにも気を取られて集中して作業ができない。</p> <p>こんなに同じ説明を受けても覚えられないのであれば、まだ職員は早いのではないかと思う。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明したが、当委員会の対応は希望されなかった。</p> <p>職員に長時間説明する声が気になって作業に集中できない旨を相談してはどうか。さらにパソコン作業であれば、同じ作業も多いと思うので、職員に口頭説明ではなくマニュアルを作成してもらうようお願いしたらどうか。</p> <p>新人の方も言われるままに作業するより、マニュアルを見ながら自分のペースで作業がした方が覚えられることもあるかもしれないと助言したところ、良いアイデアなので職員に相談してみたいと申出人から話があった。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>
20	メール 障がい・入所 職員	<p>私は数か月前までグループホームで働いていた職員である。この事業所の人員配置では加算を取得できないはずなのに、書類を改ざんし、加算を取得していた。他にも職員の家族の名前を勝手に名義貸しのように使い、事業所と全く無関係の人物を働いているように見せかけている。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れを説明した。不正請求の恐れがあるため、調査権限のある行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
21	電話 障がい・居宅 本人	<p>私は複数の事業所の同行援護を利用している。同行援護の区分で私は自己負担 0 円のため、今まで料金を請求されることはなかった。しかし、今回初めて利用した事業所では病院受診の順番待ちの時間分を請求された。</p> <p>このようなことは今まで一度もなかった。間違った請求をされているのではないかと思う。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。</p> <p>同行援護の算定条件や基準などについて行政の担当部署に相談するように勧めた。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>

22	電話 障がい・通所 家族	<p>私の息子は数年前から生活介護を利用している。今回も相談支援専門員経由で予約しようとしたが、数か月連続で利用を断られた。</p> <p>直接事業所に問い合わせると人手不足で対応できない。相談支援専門員にもそのことは伝えているが、それを忘れて申出人に予約できると言ったのではないかという回答であった。</p> <p>うちは共働きなので、息子の面倒が見られない。利用できている障がい者と息子のように利用できない基準も曖昧で、面倒だからという適当な理由で断られているのだと思うので、調べて指導してほしい。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導を希望したため、行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
23	メール 障がい・通所 本人	<p>私は就労継続支援 B 型事業所を利用しているが、サービス管理責任者から不当な扱いを受けている。私には持病があり服薬しているのに、サービス管理責任者は施設外就労に行くよう強要し、モニタリング報告書には虚偽の内容を記載した。不愉快極まりないので厳正に対処してほしい。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導を希望したため、行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
24	電話 障がい・通所 職員	<p>私は、就労継続支援 A 型事業所で職員として働いているが、この事業所の個人情報の管理がずさんである。利用者の荷物を置く部屋の棚に無施錠で利用者の名前が背表紙に入った個別ファイルがすべて保管されている。利用者が一人でこの部屋を使う事もあるし、自分や他の利用者のファイルを見ているかもしれない。また職員の配置基準も満たしていないと思う。</p> <p>明日、管理者に話をしようと思うのだが、これは個人情報のどの条文に違反しているのか、配置基準などの正確な数字を教えてください。</p>	<p>当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。配置基準等について、行政の担当部署を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
25	電話 障がい・通所 本人	<p>私はしばらく前から就労継続支援 B 型事業所を利用している。先日、職員からアセスメントシートを渡され、それに記入するように言われたが、シートの中にわからない言葉や読めない漢字があったので職員に聞いたところ「自分で調べてください」と言われた。その他にも私が職員にいろいろ聞くので、私のことを面倒な利用者だと思っているようだ。でも私の方でも、聞いたことに対して丁寧に答えてくれないのでストレスが溜まってしまった。この気持ちを誰かに聞いて欲しかったので電話をした。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れについて説明した。苦情通知を希望されなかったため、申出人の心情に共感して傾聴に努めた。</p> <p style="text-align: right;">【傾聴】</p>

26	メール 障がい・入所 本人	私は就労継続支援 B 型事業所を利用しているが、就労継続支援 A 型作業所か、あるいは障がい者枠の一般就労に就きたいと思っている。私は体を鍛えているので、そこで働く自信がある。もう少し高度な仕事がしたい。でも事業所の職員は頑なに反対しそうなので、思っていることを言えない。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人からこの相談をできるだけ秘密にしてほしいとの要望があったため、傾聴に努めた。  【傾聴】
27	電話 障がい・居宅 本人	私は居宅介護事業所の家事援助サービスを利用しているが、やって来た男性ヘルパーはまともに料理ができなかった。また掃除の仕方もいい加減だったので、掃除した後の状態を写真に撮って管理者に見せたところ「ちゃんと指導します」と言っていたが、その後も改善されない。ヘルパーに聞いても特に注意はされていないとのことだった。サービスの質が低すぎると思う。	当委員会の機能と苦情対応の流れについて説明した。申出人が事業所への指導を希望したため、行政の担当部署を紹介した。  【専門機関の紹介】
28	メール 障がい・通所 本人	私は、今年4月から就労移行支援事業所を利用している。パソコンの作業中に分からないことがあり、質問しようとしたところ、チャットで質問するようと言われた。しかし他の利用者からは口頭での質問も受けている。人によって態度を変えるのはおかしいのではないか。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、申出人は発声に障がいがあり、口頭でのコミュニケーションよりも得意なパソコンを使ってのコミュニケーションの方が良いのではないかという配慮からそのような発言に繋がった。もちろん口頭での質問も受け付けているので、どちらを利用しても構わない。説明不足であったとの回答があった。 申出人からは利用をやめることにしたので、これ以上の対応は望まないとして終結になった。  【苦情通知】
29	電話 障がい・入所 本人	私はグループホームに入居しながら、グループホームと同じ法人の就労継続支援 B 型事業所を利用している。最近になって、今の事業所より工賃の高い就労継続支援 B 型事業所を見つけたので、そこに移りたいと伝えたところ、グループホームの職員から「うちの系列の就労継続支援 B 型事業所を辞めたらグループホームを出ていかなければならない」と言われた。でも入居の際に、代表から「ここは自立型のグループホームだから、一般就労に就いたら、グループホームではなくて普通のアパートとして契約し直すことができる」と言われている。違反ではないか。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。退居理由を文書にしてもらうようお願いしたらどうかと提案したところ「弁護士からも同じことを言われたのでそうしてみる」とのことであった。 事業所からの退居理由の文書を確認した上で、その内容に納得できない場合は再度連絡いただくよう伝えて了承を得た。  【助言】

30	電話 障がい・入所 本人	私はアパートタイプのグループホームに入居している。ここは、私を含めて3人の障がい者以外は一般の人が入居している。今春、アパートの共有スペースで異臭がしていたところ、数日後に突然警察官がやってきて、となりの住人と面識はあるか聞かれた。私は面識がないと答えたが、突然の事情聴取にパニックになり、体調を崩してごはんも食べられなくなってしまった。しかし世話人は私の心情に配慮してくれることもなく心のケアもしてくれなかった。	申出人が苦情通知を希望したため、準備を進めていたが、申出人から「あれから世話人さんとやり取りをして関係が改善された。苦情を申し出るまでもなかったような気もしている」との連絡があり、苦情を取り下げとなった。  【苦情取り下げ】
31	電話 障がい・通所 本人	私の息子は就労継続支援 B 型事業所を利用している。息子は精神不安定になると手首を切る等の自傷行為に及ぶことがあり、刃物の管理には細心の注意を払ってほしいとお願いしていた。しかし先日、お昼休みの間に、息子は作業所にあった包丁で両手首を切ってしまった。しかも私のところに連絡があったのは夕方になってからだった。どうしてすぐに連絡してくれなかったのか尋ねたところ、傷が浅かったことと担当者が不在だったため連絡しなかったとのことだった。事業所の危機管理の認識に甘さを感じざるを得ない。	申出人が苦情通知を希望したため、準備を進めていたが、申出人から「別件対応でバタバタしているため、一旦苦情を取り下げたい」との連絡があり苦情を取り下げることとなった。  【苦情取り下げ】
32	電話 障がい・居宅 本人	私はヘルパーを利用しており、月8回の支援に入ってもらっているが、当初の契約より支援回数が少ない。このことを事業所に問い合わせたら怒鳴られた。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、当初から週2回の支援で契約しており、事業所都合による中止は一度もない、この説明は何度も申出人に伝えているが、そのやりとりで怒鳴ったことは一度もないと回答があった。  申出人からはそちらに相談した際は多少過剰に言ったが、実際は回答のとおりであるとのことで、終結となった。  【苦情通知】
33	メール 障がい・入所 本人	長く利用していた就労継続支援B型事業所を3年程前に辞めたが、辞めた後も利用者から事業所の職員の対応についていろいろと相談されている。その話を聞くうちに、自分が職員から言われたことを思い出し、納得できない気持ちになってくる。利用者は平等に扱われるべきなのに、理不尽な対応をされた気がしているし、職員が利用者寄り添っていないと改めて感じる。	当委員会の苦情対応の流れについて説明した。申出人は現在の利用者から事業所の相談を受けて、気持ちが再燃し、落ちつかない様子だったため、申出人は間に入らず、利用者運営適正化委員会に直接相談するように促してほしいと助言し、了承を得た。  【助言】

34	電話 障がい・通所 本人	私は就労継続支援B型事業所を利用して いる。女性職員と女性利用者が面談して いる部屋から笑い声が聞こえて、その面談か ら出てきた女性職員と目が合った。私はど ちらかと言うと雰囲気が暗いので、私と目 が合った職員は、私とは話して楽しくない ということと言いたかったのだと思う。き っと面談室でも私の悪口を言っていたのだ と思う。言葉で言われたわけではないが、 目がそう言っていた。苦情として対応して ほしい。	当委員会の苦情対応の役割や流れ について説明した。ただし、推測だけ では苦情対応は難しいので、何か実際 に職員にこう言われた、こういう態度 を取られたということはなかったか と確認したが、この内容での苦情通知 を希望された。 一度、委員会で対応を検討してから 折り返し連絡することになったが、そ れ以降、電話が繋がらなくなっていま した。 【不調】
----	--------------------	---	--

【児童分野】 6件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別 申出人属性		
35	電話 児童・通所 家族	私の子どもは放課後等デイサービスに通 っている。ある冬に子どもがある感染症に かかり、医師の意見書を提出して通所を再 開した。その後、再度その感染症にかか った際、一定期間を過ぎれば意見書の提出は 必要ないと職員から言われた。 そこで、行政に確認すると子どもが最初 に感染症にかかったときにはすでに意見書 は不要であるとの通達が行政から事業所に 出されていたことを知った。障がいをも った子どもを連れて、意見書を病院まで取 りに行くのがどれだけ大変なことか…。園 から早く教えてもらってれば、こんなに大 変な思いをすることもなかった。	当委員会の苦情対応の流れについ て説明した。「あまり波風を立てたく ない」とのことで、当委員会の対応は 希望しなかったため、傾聴に努めた。  【傾聴】
36	メール 児童・通所 不明	ある放課後等デイサービスの運営につ いて、いくつか疑問なところがある。実際 に勤務していない職員が配置されているこ とになっていたり、1日の定員数以上の子ども を受け入れた日があり、その日の記録を改 ざんしていたり、児童発達支援管理責任者 以外の職員が個別支援計画を作成してい る。これらについてはおおいに問題がある と思うので調査をしてほしい。	当委員会の機能と苦情対応の流れ について説明した。申出人が事業所へ の指導や調査を希望したため、行政の 担当部署を紹介した。  【専門機関の紹介】
37	メール 児童・通所 家族	私の娘は児童発達支援事業所を利用し ているが気になることがある。娘は脳性マ ヒで全介助を受けているが、おむつから尿 が漏れ出したため、事業所で着替えをし て帰って来ることが度々ある。家にいる 時はそういうことがないので、人手不足 で適切におむつの交換ができていないの ではないか調べてほしい。	当委員会の機能と苦情対応の流れ について説明した。申出人が事業所へ の指導を希望したため、行政の担当部 署を紹介した。  【専門機関の紹介】

38	電話 児童・入所 家族	<p>私の息子は入所施設に入っているが、息子は施設から脱走し、一時行方不明になった。しかし家族への第一報は施設からではなく、警察署や児童相談所からである。事業所は私との連絡を拒否しているのではないか。</p> <p>他にも施設内で金庫からお金が紛失した。しかし施設がすぐに警察に通報して指紋などの採取をしなかったため、犯人はわからずじまいになってしまった。それなのに行方不明になった息子も犯人である可能性があると言われ、納得ができなかったので、私が警察にこの件を報告した。その後、施設も渋々被害届を出したが、対応が遅いと思う。</p>	<p>申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、行方不明が分かっただけで関係機関と連携をとった。その中で児童相談所が家族に連絡するとの話があったため、事業所からは連絡せず、職員全員で捜索していた。これまでも家族からの連絡にわざと出なかったり、拒否したことはない。様々な事情でこの施設に来る子が多いので、仮に施設のお金が紛失しても犯人を追及したり、警察に突き出すような対応はしていない。もちろん息子さんが犯人だと言ったこともなく、児童だけでなく、職員の誰もが関与している可能性はあると話した。被害届も出すつもりはなかったが、申出人が警察の関与を強く要求したため、被害届を提出したとの回答があった。</p> <p>申出人は事業所回答に納得せず、回答書の回答では確認しきれない点もあったことから現地調査を実施した。</p> <p>関係機関から家族に第一報の連絡があることもあり得るが、事前にその旨を事業所から家族に伝えておけば、あらぬ誤解を生まなかった可能性があること、事業所が子どもとの信頼関係を構築する中で確証がない事柄について白黒ははっきりさせることが両者の関係性に良い影響を及ぼすとは限らないという事業所の主張にも一定の理解ができるといった当委員会の見解を双方に送付し、案件は終結となった。【現地調査】</p>
39	電話 児童・通所 家族	<p>私の娘が通っている保育所では、年長クラスで時間内に給食を食べ終えることができない子は、年少クラスに移動して残りを食べ、年長クラスの午後のカリキュラムに参加できないことがあった。時間内に食べなければならないことで給食がストレスになり体調を崩してしまった子もいると聞く。このような保育所の対応に納得できない。</p>	<p>申出人の希望により苦情通知を行った。事業所回答の中で、子どもたちに負担を掛けたことに対する謝罪があった。また該当する子どもの保護者と話し合いをした旨の報告があった。</p> <p>申出人からは、そもそも子どもの気持ちに寄り添った対応があれば、このようなことは起こらないのではないかという感想とともに、これ以上の対応は望まない旨の意向が示されたため、案件は終結となった。【苦情通知】</p>

40	メール 児童・通所 家族	<p>私の娘たちは、保育園に通っている。送迎バスはボロボロで窓を開けることも出来ないし、エアコンも壊れていて熱中症になるのではないかと心配である。利用料の延滞金も法外な料金で問題だと思う。</p> <p>行政にも相談したが、対応してくれたのか分からない。</p>	<p>申出人に了承を得た上で、申出人が相談したという行政の窓口を確認した。</p> <p>担当者からは、認可外保育園なので指導権限はないが、申出人のメールを基に事業所に電話でも問い合わせを行い、回答をもらったとのことであった。</p> <p>事業所からは、バスは新車のマイクロバスを購入し今後はそれを利用する予定であること、延滞金は中止することにしたと回答があったとのことだった。</p> <p>行政の対応内容と事業所の回答、さらに継続対応を希望する場合は連絡してほしいと行政の担当者から話があったことを伝えて、申出人から了承を得た。</p> <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>
----	--------------------	---	---

### 3. 福祉サービス提供事業者における苦情解決システム整備の支援

#### ・巡回訪問事業の実施

巡回訪問の実施に替えて、令和5年度に道内で新規開設した児童分野の通所系事業者に対して苦情解決体制整備にかかるアンケートを実施し、回答があった事業者に対して、助言を行った。

## VI 広報・啓発事業の実施

### 1. 事業報告書の作成とその公表

令和4年度事業報告書を作成し、事業の実施状況について公表すると共に、北海道社会福祉協議会のホームページにも掲載し、誰でも活動状況が閲覧できるものとした。

### 2. 情報提供

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

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

・ポスター 48件 (61枚)                      ・パンフレット 69件 (110枚)

### 3. 苦情解決システム研修会の実施

苦情解決システム研修会を対面と ZOOM 併用で開催した。

と き [参集、ZOOM 生配信] 令和5年10月16日

と ころ [参集] 札幌市 かでる2. 7

参加者 [参集、ZOOM 生配信] 182名

内 容 ・講義1「福祉施設の苦情対応について～弁護士の視点から～」  
 講師 及川啓紀氏 (札幌弁護士会 弁護士)  
 ・講義2「障がい者福祉施設・事業所からの苦情対応の実際」  
 講師 橋本菊次郎氏 (北海道医療大学看護福祉学部 教授)  
 ・質疑応答

## VII. 各種会議等の実施

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

会議名等	開催日等	場所	出席者
運営適正化委員会事業研究協議会	令和5年7月12日	東京都	事務局職員 1名
運営適正化委員会相談員研修会	令和5年10月30日 ～ 令和5年10月31日	東京都	事務局職員 1名
北海道・東北ブロック 運営適正化委員会事務局連絡会議	令和5年11月20日 ～ 令和5年11月21日	山形県	事務局職員 1名
北海道保健福祉部と 運営適正化委員会の連絡会	令和6年2月16日	札幌市	北海道 6名 委員 2名 事務局 3名

## 令和5年度 事業報告書

発行年月日 令和6年9月26日

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

専用電話 011-204-6310

F A X 011-204-6311

Eメール [tekisei@vesta.ocn.ne.jp](mailto:tekisei@vesta.ocn.ne.jp)