

平成 27 年度

岩手県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書
苦情を考えるセミナー報告書

社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

日頃から、利用者の苦情や要望等を適切に受け止め、質の高い福祉サービスの提供にご尽力されている皆様をはじめ、委員会の活動を支援いただいている関係各位に心から感謝を申し上げます。

さて、委員会では、「苦情解決小委員会」と「運営監視小委員会」を設置し、福祉サービスに関する利用者等からの苦情の適切な解決を図るとともに、日常生活自立支援事業の適正な運営の確保に努めて参りました。

昨年度、苦情解決事業においては、近年、多様化・複雑化する傾向にある苦情に対して適切な解決を図るため、サービスの質の向上に活かすための取組をテーマに「苦情を考えるセミナー」を開催したほか、委員の参加による苦情解決専門研修、事業所巡回訪問を実施しました。

更には岩手県社会福祉協議会社会福祉法人経営者協議会との共催による社会福祉法人経営セミナーや岩手県国民健康保険団体連合会との情報交換を開催し、他部署・他機関と連携の機会を設けながら、苦情解決のしくみの整備と機能強化について取り組んだところです。

また、運営監視事業においては、日常生活自立支援事業実施状況の確認のため小委員会での定期報告及び各基幹社協に対する現地調査を実施し、利用者のニーズに対応した適正な事業運営が図られるよう、助言等を行いました。

今日委員会に寄せられる苦情の内容は、障がい者分野を中心に増加の傾向にあり、事業者と利用者間との関わりだけでなく、関係機関との連携が必要な案件や解決に時間を要する案件が増えています。

制度発足から 15 年が経過し、福祉サービスの利用がより身近になり、苦情解決の取組みに関する理解も深まっている中で、事業者は利用者等からの苦情、要望を真摯に受け止め、職員の資質向上やスキルアップ等に一層取り組む必要があります。

委員会としても、引き続き専門的・実践的な研修等を開催し、苦情解決のしくみの整備及び定着に向けて、社会福祉事業者の取組を支援して参ります。

本書は、平成 27 年度の委員会の活動等をまとめたものです。福祉サービス事業所をはじめとする関係機関の皆様に、円満な苦情解決に向けた取組の参考としてご活用いただければ幸いです。

平成 28 年 4 月

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 宮城好郎

目 次

第1部

平成27年度 岩手県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書

1 福祉サービス運営適正化委員会事業実施状況	1~9
2 苦情事例	10~15
3 適正化委員会委員及び選考委員会委員名簿	16~17

第2部

平成27年度 苦情を考えるセミナー報告書

1 主催者あいさつ	18
岩手県福祉サービス運営適正化委員会 委員長 宮城 好郎	
2 講演・事例発表要旨	19~20
3 開催要項	21~22

第1部

平成27年度

福祉サービス運営適正化委員会事業
報告書

平成 27 年度岩手県福祉サービス運営適正化委員会事業実施状況

福祉サービス利用者等からの苦情の適切な解決と日常生活自立支援事業の適正な運営確保のため、苦情解決事務を取り扱う合議体（苦情解決小委員会）及び運営監視事務を取り扱う合議体（運営監視小委員会）を設置し、目的に沿った活動を積極的に展開した。

「苦情解決小委員会」においては、苦情を考えるセミナー（1回／124名）及び苦情解決専門研修（1回／62名）、苦情解決情報交換会（11回／389名）、福祉サービス事業者に対する巡回訪問（43箇所）、更には、福祉サービス事業所の職員研修等への講師派遣（2回／69名）など、事業者が円滑かつ適切に苦情を解決できるよう体制づくりの支援に努めたほか、広報誌等を通じて福祉サービス利用者や県民一般に対して制度の周知・啓発を図った。

「運営監視小委員会」においては、日常生活自立支援事業の実施主体である岩手県社会福祉協議会地域福祉企画部生活支援相談室及び5つの基幹社協から、小委員会の開催の都度、個別の相談及び契約、利用者援助の状況等を含め事業全般について報告を求め、残り5つの基幹社協については現地調査を実施し、必要に応じて社会福祉法第84条により助言を行うなど、事業の適正な運営の確保に努めた。

1 運営適正化委員会（全体会議）の開催状況

〔開催回数：1回〕

開催日時：平成 27 年 4 月 20 日（月）14 時 00 分～14 時 30 分

議 事：平成 26 年度事業報告について

平成 27 年度事業計画（案）について

平成 27 年度収支予算について

2 苦情解決合議体の運営状況（年間計画 7回）

開催日時		議 事
第 1 回	4 月 20 日（月） 14 時～16 時	・「サービス提供の停止」「名札の不着用」等の苦情（26 年度分）について検討。 ・巡回訪問の実施、情報交換会の開催予定について
第 2 回	6 月 2 日（火） 10 時～12 時	・「職員の説明不足」「施設行事に係る送迎対応」等の苦情について検討。 ・巡回訪問、情報交換会の報告。
第 3 回	7 月 28 日（火） 10 時～12 時	・「工賃の減額に関する説明不足」「職員の態度」等の苦情について検討。 ・巡回訪問、情報交換会、苦情を考えるセミナーの報告。
第 4 回	9 月 25 日（金） 10 時～12 時	・「職員の暴言」「利用者への暴力行為」等の苦情について検討。 ・巡回訪問及び情報交換会の報告。
第 5 回	11 月 17 日（火） 10 時～12 時	・「子ども同士のいじめに関する対応」「職員の暴言」等の苦情について検討。 ・巡回訪問及び情報交換会の報告。
第 6 回	1 月 19 日（火） 10 時～12 時	・「職員の発言」「利用契約の解除」等の苦情について検討。 ・情報交換会の報告。
第 7 回	2 月 23 日（火） 10 時～12 時	・「サービス追加利用の拒否」「職員の声が大きい」等の苦情について検討。 ・情報交換会の報告。

3 苦情受付・解決の状況

合計 65 件 (苦情 30 件／一般 35 件)

(1) 月別、受付方法別件数

	受付方法							
	来所		電話		書面(FAX、メール、郵便等)		計	
	苦情	一般	苦情	一般	苦情	一般	苦情	一般
4月	2		1	2	1		4	2
5月	1	1	1	1		1	2	3
6月		1	2	1	2		4	2
7月		1	1	3			1	4
8月	1	1	2	2			3	3
9月			1	2			1	2
10月			4	2	1		5	2
11月			1	5		1	1	6
12月			1	1		1	1	2
1月				2				2
2月	1		5	5		1	6	6
3月			1	1	1		2	1
合計	5	4	20	27	5	4	30	35

注：一般＝一般相談（問い合わせ・相談等、苦情に至らなかったもの）

(2) サービス種別

区分	年度累計	
	苦情相談	一般相談
高齢者	8	12
障害者	21	20
児童	1	0
その他	0	3
計	30	35

(3) 苦情内容の内訳

区分	年度累計
①職員の接遇	17
②サービスの質や量	3
③説明・情報提供	6
④利用料	1
⑤被害・損害	0
⑥権利侵害	3
⑦その他	0
計	30

(4) 苦情解決状況

区分	年度累計
① 助言・申し入れ	24
② その他	6
計	30

※ その他内訳
取り下げ 1 件
申出人からの連絡が途絶えたもの 4 件
継続 1 件

4 広報・啓発状況

(1) 県社会福祉協議会広報誌「パートナー」を活用したPR(1回)

苦情を考えるセミナーにおける講義、事例発表内容を取り上げ、現場での苦情対応について、体制整備の必要性、具体的な取組み方法等の啓発を行った。

(2) ホームページによるPR

県社会福祉協議会ホームページに、以下の内容を掲載した。

- ・ 運営適正化委員会の業務、相談受付内容
- ・ 苦情解決の手引き等、関連資料
- ・ 情報交換会参加者アンケート結果

(3) ポスターによるPR

セミナーや情報交換会、巡回訪問等で苦情解決ポスターを配布し、啓発を図った。

5 研修実施状況

区分	研修・会議名	回数	参加者又は出席者
研修・会議等 実施回数	苦情を考えるセミナー	1回	124名
	福祉サービス苦情解決情報交換会（基礎研修）	11回	389名
	苦情解決専門研修	1回	62名
	社会福祉法人経営セミナー（共催）	1回	161名
	事業所が主催する研修会への講師派遣	2回	69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	1回	1名
全国社会福祉協議会 主催会議・研修会	国保連との情報交換会	1回	6名
	運営適正化委員会事業研究協議会	1回	1名
	運営適正化委員会相談員研修会	1回	1名
合計		20回	814名

[研修の概要等]

(1) 苦情を考えるセミナー

開催日時：6月15日（月）13時00分～16時00分

会場：いこいの村岩手（八幡平市）

参加者：124名（苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等）

内容：講演「現場のトップとして苦情にどう向き合うか」

山形県福祉サービス運営適正化委員会 副委員長 坂上 洋

（社会福祉法人舟和会 特別養護老人ホームえんじゅ荘 荘長）

事例発表「苦情解決の取組み事例～福祉の現場から～」

社会福祉法人岩手県社会福祉事業団

障害者支援施設こぶし 施設長 阿部 明典

社会福祉法人杉の子会 理事長 遠藤 一子

（同法人平館保育園 園長）

(2) 福祉サービス苦情解決情報交換会（基礎研修）

開催回数：11回（年間計画11回）

参加者：合計389名

内 容：事務局説明（苦情解決制度等について）、グループごとの情報交換

対 象：事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等

開催日	対象地域	出席者数
第1回 5月15日（金）	久慈地域（久慈市・洋野町・野田村・普代村）	21名
第2回 6月24日（水）	一関地域（一関市・平泉町）	44名
第3回 7月24日（金）	宮古地域（宮古市・岩泉町・山田町・田野畠村）	33名
第4回 8月21日（金）	花北地域（北上市・花巻市・西和賀町）	65名
第5回 9月4日（金）	釜石・遠野地域（釜石市・遠野市・大槌町）	24名
第6回 10月9日（金）	奥州地域（奥州市・金ヶ崎町）	50名
第7回 10月14日（水）	大船渡地域（大船渡市・陸前高田市・住田町）	20名
第8回 11月6日（金）	二戸地域（二戸市・一戸町・軽米町・九戸村）	31名
第9回 12月8日（火）	八幡平地域（八幡平市・岩手町・葛巻町）	36名
第10回 1月25日（月）	盛岡地域（盛岡市・滝沢市・雫石町・矢巾町・紫波町）	49名
第11回 2月16日（火）	盛岡地域（児童分野：対象市町同上）	16名
合計		389名

(3) 苦情解決専門研修

開催日時：平成28年1月19日（火）13時00分～16時30分

会 場：ホテル東日本盛岡

参 加 者：62名（事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者等）

内 容：講義「苦情のメカニズムと苦情への適切な対応」

岩手県立大学社会福祉学部 教授 宮城 好郎

（岩手県福祉サービス運営適正化委員会 委員長）

事例検討

助 言 者 岩手県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 宮城 好郎

副委員長 太田 秀栄

苦情解決小委員会 副委員長 千葉 一枝

〃 委員 藤原 テイ子

〃 委員 山崎 哲雄

〃 委員 吉田 千草

岩手県社会福祉協議会

専務理事兼事務局長 古内 保之

福祉経営支援部 経営支援相談員 千葉 真弓

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 事務局

事務局長 小原 敏和

相談員 田口 美樹

(4) 社会福祉法人経営セミナー(岩手県社会福祉協議会 社会福祉法人経営者協議会との共催)

開催日時：平成 27 年 7 月 15 日（火）13 時 00 分～16 時 30 分

会 場：ホテルルイズ

参 加 者：161 名（社会福祉法人の役職員）

内 容：講演 1 「社会福祉法の改正と今後の法人経営」

全国社会福祉法人経営者協議会 副会長 武居 敏
(社会保障審議会福祉部会委員)

講演 2 「社会福祉法人経営者に求められる視点

～困難化する苦情を事業運営にどう活かすか～」

岩手県立大学社会福祉学部 教授 宮城 好郎

(岩手県福祉サービス運営適正化委員会 委員長)

(5) 事業所が主催する研修会への講師派遣

派遣回数：2 回

参 加 者：合計 69 名

内 容：苦情解決制度等に関する説明

開催日	研修会名	参加者数
10 月 21 日（水）	宮古市主任保育士研修会	19 名
11 月 27 日（金）	社会福祉法人麗沢会 職員研修会	50 名
合 計		69 名

(6) 北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議

開 催 日：平成 27 年 9 月 29 日（火）～30 日（水）

会 場：ホテルキャッスル山形

出 席 者：事務局長

内 容：委員会事務局業務の課題及び運営状況等に関する情報交換等。

(7) 全国社会福祉協議会主催会議・研修会

① 平成 27 年度運営適正化委員会事業研究協議会

開 催 日：平成 27 年 7 月 10 日（金）

出 席 者：事務局長

内 容：行政説明、実践報告（山形県、沖縄県の各社協）

② 平成 27 年度運営適正化委員会相談員研修会

開 催 日：平成 27 年 10 月 22 日（木）～10 月 23 日（金）

出 席 者：相談員

内 容：精神障がい者からの相談における対応等

6 巡回訪問状況

実施事業所：43 箇所（うち 12 箇所は事業所の応募による実施）

内 容：苦情解決事業の取組み状況を聴取し、苦情解決の仕組みや手順を説明
するとともに、苦情解決体制の課題等について意見交換を行った。

[訪問事業所種別内訳]

分野	主な事業内容	事業所数
高齢者施設	特別養護老人ホーム	12か所
	通所介護	7か所
	共同生活介護	2か所
障がい者施設	小規模多機能型居宅介護	3か所
	障害者支援施設	2か所
児童施設	就労継続支援・就労移行支援	8か所
	保育所	8か所
	児童養護施設	1か所
	合計	43か所

[訪問事業所名]

No	実施日	市町村名	事業者名	分野
1	4/15 (水)	滝沢市	(社福) 土淵朗親会 牧の林すずの音保育園	児童
2		盛岡市	(社福) 岩手和敬会 浅岸和敬荘	高齢
3	4/23 (木)	北上市	(社福) 国見会 くにみ保育園	児童
4		奥州市	(株)文化タクシー小規模多機能ホーム・グループホーム ボランの広場いなせ	高齢
5	4/30 (木)	奥州市	(合同) 前畠 デイサービスセンターはなみずき	高齢
6			(株) 江陽 デイサービスセンター大日	高齢
7	5/19 (火)	花巻市	(NPO) ゆう・ゆう デイサービスセンターなごみ	高齢
8			(学校) 豊水久田野学園 たかき保育園	児童
9	5/21 (木)	奥州市	はつらつ農場(株) はつらつ農場羽田ファーム	高齢
10			(社福) 憲幸会 デイサービスセンターりんごの花	高齢
11	6/4(木)	奥州市	(福) ときわ会 ときわ保育園	児童
12			(福) 愛護会 地域密着型特別養護老人ホーム愛護苑	高齢
13	6/11 (木)	奥州市	(有) アセットリンク デイサービスセンターさくらかわ	高齢
14		花巻市	(福) 花巻ふれあいの里福祉会 こぶし苑	障がい
15	6/18 (木)	盛岡市	(福) 自立更生会 盛岡アビリティーセンター	障がい
16			(福) 岩手更生会 障害者支援施設 緑生園	障がい
17	6/19 (金)	奥州市	(福) 晓泉会 晓学園	児童
18		一関市	(福) ふじの実会 ふじの実学園	障がい
19	7/14(火)	田野畠村	中城興産(株) グループホームつくえ	高齢
20			(福) 山栄会 特別養護老人ホームリアス倶楽部	高齢
21	7/23(木)	北上市	(福) 博愛会 特別養護老人ホーム八天の里	高齢
22		釜石市	(福) 岩手徳栄会 地域密着型介護老人福祉施設 三峯の杜	高齢
23	7/29(水)	大槌町	(福) 大槌福祉会 大槌保育園	児童

24	7/29(水)	大槌町	(福)堤福祉会 特別養護老人ホーム三陸園	高齢
25	8/20(木)	一関市	(福)ふじの園 児童養護施設 一関藤の園	児童
26			(学)中里山学園 認定龍澤寺こども園	児童
27	8/25(火)	奥州市	(福)白梅会 白梅の園	障がい
28	8/28 (金)	久慈市	(有)ホームセンター仙台 デイサービスカローレ	高齢
29		九戸村	(福)九戸福祉会 特別養護老人ホーム折爪荘	高齢
30	9/3(木)	陸前高田市	(福)高寿会 特別養護老人ホーム高寿園	高齢
31		金ヶ崎町	(福)友愛会 地域密着型特別養護老人ホーム友愛の家	高齢
32	9/8(火)	盛岡市	(有)いわてにっかコミュニティ企画 めだかのデイサービスセンター	高齢
33			(一社)ドリームファーム	障がい
34	9/15(火)	盛岡市	下田保育園	児童
35	9/15(火)		(福)自立更生会 盛岡杉生園	障がい
36	10/2(金)	遠野市	(NPO)明成会 多機能ホームおらほの家	高齢
37			(福)とおの松寿会 特別養護老人ホーム遠野長寿の郷	高齢
38	10/15(木)	岩手町	(福)いわて育心会	障がい
39	10/20(火)	盛岡市	(有)ぬぐまるの家 小規模多機能居宅介護 与願寿	高齢
40			(福)幸星会特別養護老人ホーム カーサ南盛岡	高齢
41	10/29(木)	盛岡市	(福)麗沢会 特別養護老人ホームたきざわの家	高齢
42	11/20(金)	紫波町	流通商事(株) グループホームゆうゆう北沢	高齢
43	12/22(火)	金ヶ崎町	(福)金ヶ崎町社会福祉協議会ワーカステーションかねがさき	障がい

7 活動計画に係る実績事業所訪問数等

方法	件数	事業所	
巡回訪問	43	上記の通り	
苦情解決 情報交換会	22	グループホームみどりの里 ファミリーサポートおひさま デイサービス舞乃湯 修紅短期大学附属認定こども園 たんぽぽ保育園 千厩寿慶会 宮古市千徳デイサービスセンター ホームとよまね 三光タクシー デイサービス福寿 大誠(就労継続)	ニチイケアセンター水沢 東水沢保育園 デイサービスはいらん家 特別養護老人ホーム慶愛荘 特別養護老人ホームサンパレス 多機能はあとすばっと 小屋瀬デイサービスセンター (有)西部産業 カルモナ訪問介護ステーション 在宅総合センターひだまり セラピー・ジョブトレーニー
苦情を考える セミナー	16	ちやいるどスクール くるみの家 グループホーム浅岸静福園 愛育ホーム 飯岡保育園 なかの保育園 台太郎保育園 奥中山結カフェ	いわてパノラマ福祉館 Job Assist Juijin 特別養護老人ホーム光栄荘 銀河の里 共同生活援助コスモス ケアハウス水沢 ショートステイラくらく ハーツケアセンター訪問介護事業所 特別養護老人ホームサンガ
合計	81	(評価指標：年間訪問事業所数 60 か所)	

※ 情報交換会及び苦情を考えるセミナーは、未訪問事業所で、かつ苦情解決責任者が出席した場合、実績として評価した。

8 調査研究活動状況

「平成 26 年度岩手県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書・苦情を考えるセミナー報告書」作成及び配布

作成部数：500 部

9 関係機関との連携

「国保連との苦情解決情報交換会」

開催日時：平成 28 年 2 月 23 日（火）13 時 00 分～15 時 00 分

会 場：いわて県民情報交流センター アイーナ

出 席 者：6 名（岩手県国民健康保険団体連合会介護サービス苦情処理代表委員、介護保険課長補佐、介護サービス調査員、岩手県福祉サービス運営適正化委員会委員長、事務局長、相談員）

内 容：説明「岩手県立県民生活センターにおける相談対応の概要等について」

講師：岩手県立県民生活センター 所長 後藤 文孝

情報交換・協議「平成 27 年度における苦情受付・解決状況等について」

10 運営監視合議体の運営状況

(1) 運営監視小委員会（定期報告 5 回）

開催日	対象基幹社協	助言・勧告（特記事項）
4月20日（月）	八幡平市社協	<ul style="list-style-type: none"> ・通帳残高50万円以上のケースについて、事故防止の観点から書類等の保管に関する取り扱い内規に沿った改善を行うこと。 ・普及啓発として広報を行うこと。 ・専門員等に対して研修機会を提供すること。
6月25日（木）	久慈市社協	なし。
8月27日（木）	宮古市社協	なし。
10月8日（木）	大船渡市社協	なし。
1月21日（木）	北上市社協	なし。

(2) 現地調査（年間5か所）

実施日	対象基幹社協	調査員	助言・勧告（特記事項）
5月13日（水）	一関市社協	松本委員 事務局長	<ul style="list-style-type: none"> ・支出の総額が適切であっても、支出の内訳が正しく記載されていないので改善すること。 ・請求書のない支払いを行っているので、適切な事務手続きを行うこと。 ・通帳、印鑑の保管管理について、取扱責任者等に関する決裁行為がなされていないので、措置すること。 ・生活費等が変動する場合は、理由を付すこと。
7月16日（木）	奥州市社協	橋本委員 事務局長 相談員	<ul style="list-style-type: none"> ・挙証資料がないまま収入していたので、適切な事務手続きを行うこと。 ・書類等の取扱責任者が不在の場合、業務との関連性を踏まえた代理者を配置すること。
9月16日（水）	釜石市社協	菊池委員 事務局長 相談員	<ul style="list-style-type: none"> ・挙証資料等により支出額を確認して決裁するなど、適切な事務手続きを行うこと。
11月13日（金）	二戸市社協	畠山委員 事務局長	<ul style="list-style-type: none"> ・挙証資料がないまま収入していたので、適切な事務手続きを行うこと。
12月2日（水）	盛岡市社協	太田委員長 田鎖委員 事務局長 相談員	<ul style="list-style-type: none"> ・事務処理手順書等により業務の見直しを行うこと。 ・専門員と生活支援員の役割を明確にして、適正な利用者支援を行うこと。 ・広報等により、普及啓発を行うこと。

苦情事例（平成 27 年度）

番号	受付方法	種別 申出人	苦情の内容	解決状況
1	電話	高齢者 家族	[説明・情報提供] 介護報酬改定に伴う利用契約の変更について、事前説明なく同意書にサインを求められた。 応じたくないが、どうすれば良いか。	申出人に、事業所の対応は適切とは言い難いことを伝え、委員会の苦情解決方法を説明した。 申出人からは、「委員会からの申し入れは希望しない。事業所に苦情を申し出したい」との回答があった。
2	電話	障がい者 利用者	[職員の接遇] 施設内でいじめに遭い、嫌われ者扱いをされている。 安心して施設を利用できない。 委員会から施設への申し入れを希望する。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、施設長から「内容は承知した。職員が利用者をいじめたり、傷つけたりするような言動を行っているという認識はないが、不快な思いをさせないよう注意喚起していきたい」との回答があった。
3	来所	障がい者 家族	[職員の接遇] ・ 毎年、職員の送迎により参加していた行事に、今年は自力で参加するように言われ納得できない。 ・ 施設内で職員がたばこを吸っており、利用者の受動喫煙が心配。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、「行事参加については、きちんと説明したい。喫煙については対策を講じたい」と回答があった。 後日、施設長から「本人に説明し、納得いただいた」との報告があった。
4	来所	高齢者 家族	[サービスの質や量] 介護保険法改正に係る利用内容変更について、事前に何の説明もなく同意書にサインを求められ、断ったところ、ケアマネージャーを通して利用を打ち切ると連絡があった。	申出人に、「事業者は正当な理由なく一方的に契約解除することはできない。ケアマネージャーに対し、施設からどのような話があったのか説明を求めるとともに、今後の利用について協議すること」について助言した。
5	電話	高齢者 家族	[サービスの質や量] 本人が「入浴時、自分だけきちんと身体を洗ってもらえない」と言う。 施設の職員には「他の方々と同じようにきちんと洗っている」と言わされた。 本人は認知症を患っているが、状況を詳細に説明し、食い違う点がないため、すべて嘘だとは思えない。	申出人に、委員会から事業所に申し入れができる旨を伝えたところ、申出人は「施設側に事実確認を行ったとしても、きちんと対応していると説明されると思うので、申し入れは希望しない。対応を検討してみる」と話し、電話を終えた。

番号	受付方法	種別 申出人	苦情の内容	解決状況
6	電話	障がい者	〔情報提供・説明〕 <ul style="list-style-type: none">施設内のインターネットの使用を突然禁止され、納得できない。工賃が減額されたが、どの部分が減ったのか分からない。	事業所に苦情内容を申し入れ、施設長が以下の対応を行い、解決した。 <ul style="list-style-type: none">インターネットについて使用禁止理由、期間等について文書を提示した。工賃について減額前後の明細書の比較表を提示し説明した。
		利用者		
7	書面 (メール)	障がい者	〔権利侵害〕 事業所の職員が、利用を検討している別の事業所の職員に個人情報を許可なく伝えるため、安心して事業所を利用できない。	具体的な状況や事業所名の記載等がなかったため、確認したい事項を返信したが、その後、連絡はない。
		利用者		
8	電話	障がい者	〔職員の接遇〕 親の介護のため、シフトを考慮してもらっていたが、施設長から「一人だけシフトがよく変更されるのはおかしい」と責められ傷ついた。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、施設長から「申出人は毎週、直前にシフトの変更を希望される。直前では困るので、理由を聞いたつもりだった。再度よく話し合ってみる」との回答があった。
		利用者		
9	書面 (手紙)	障がい者	〔権利侵害〕 職員が命令口調で話したり、突然怒鳴ったりすることについて、事業所の意見箱に投書したが、回答がない。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、事務局長から「申出人の話をよく聞いて対応したい」と回答があった。 その後、申出人から「職員の態度が改善されない」との手紙が届いた。どのような態度が改善されないのか内容を確認するため返信したが、回答がなかった。事業所には情報提供を行った。
		利用者		
10	電話	高齢者	〔利用料〕 施設利用料の支払いが本人から世話人へ現金払いとなっており、適切でない。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、施設長から「以前は、希望があった場合、利用者の了解を得て世話人が代行して銀行から払い出していたが、現在はすべて口座振替に移行している」との回答があった。
		家族		

番号	受付方法	種別	苦情の内容	解決状況
		申出人		
11	電話	障がい者	[職員の接遇] 施設職員の言葉遣いがきつく、責められているように感じるので改善してほしい。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、施設長から「承知した。言葉に敏感な利用者もいるので、今後、障がい特性に配慮しながら発言するよう、職員に注意喚起したい」と回答があった。
		利用者		
12	電話	高齢者	[権利侵害] 本人（認知症）が、ユニットリーダーの職員から暴力を振るわれると話している。 家族が施設に対し匿名で手紙を出している。	施設に対して、利用者が不安な気持ちで生活している状況について説明を求めること、暴力行為などで関係が修復できない状況であれば、指導権限のある行政に相談することについて助言した。
		家族		
13	来所	障がい者	[職員の接遇] 「ショートステイの退所日を変更したいので、家族に連絡を取ってほしい」とA職員に伝えたところ、急に怒鳴られ傷ついた。 このことは、相談支援事業所の担当Bさんに伝えている。	本件は、相談支援事業所のB職員によって施設に申し入れが行われていた。 施設長がA職員と面談したところ「怒鳴ったつもりはないが、本人がそう感じたのであれば、以後気をつけたい」と話していたこと、B職員から申出人にその旨を伝えたところ、納得していたと報告があった。
		利用者		
14	電話	障がい者	[職員の接遇] 親切な対応をしてもらはず、職員の言葉遣いが乱暴なため、サービス等利用計画案の更新を希望しない。	具体的な内容を伺おうとしたが、電話が切れてしまった。 その後、連絡はない。
		利用者		
15	電話	高齢者	[説明・情報提供] 本人がデイサービスでの入浴後、意識障害を起こし、その後寝つきりになった。 何があったのか知りたいが、どうしたら良いか。	委員会の苦情解決方法を説明したうえで、事実関係を明らかにする必要があるため、苦情解決責任者から説明を受けること、第三者委員に相談することも可能であることについて助言した。
		家族		

番号	受付方法	種別	苦情の内容	解決状況
		申出人		
16	電話	高齢者	〔サービスの質や量〕 ヘルパーの対応に不満がある。 依頼したことをやってくれない。 もう来てほしくない。	事業所に苦情内容を申し入れた。 その後事業所から「申出人から苦情を申し出たが、取り下げたい。精神疾患があり、調子の悪いときに電話してしまった」と連絡を受けた旨、報告があった。
		利用者		
17	電話	児童	〔権利侵害〕 子どもが放課後児童クラブでいじめられ、不登校になった。事實を明らかにし、説明してほしい。	事業を運営する事業所に対し、苦情内容の申し入れを行い、事業委託元の行政に対し、情報提供を行った。 事業所の事務局長から「事業所では事實確認を行い、結果について申出人に複数回説明した。しかし、理解いただけない部分があり、先日、利用辞退届が提出された」との回答があった。
		家族		
18	電話	障がい者	〔職員の接遇〕 本人は薬の影響で眠くなるが、職員から「寝る人は来ないで」と言われ、通所を拒否するようになった。詳しい状況を説明してほしい。 工賃の払い方や個人情報の取り扱い等にも不信感があり、今後の対応について文書による回答を求めたが、応じてもらえない。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、事務局長から「申出人からの複数の苦情について、文書で対応を回答したい」と話があった。 後日、申出人より「事務局長から文書を受け取り、説明を受けたことで納得した」と報告があった。
		家族		
19	書面 (メール)	障がい者	〔職員の接遇〕 相談支援員が、耳元でこそこそと人の悪口を話す。 とても態度が悪い。	具体的な状況と委員会への依頼事項を確認する内容のメールを返信したが、その後、連絡はない。
		利用者		
20	電話	障がい者	〔職員の接遇〕 施設の服薬管理に疑問がある。 そのことについて施設長に申し出たところ「利用をやめて結構です」と言われた。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、施設長から「服薬は主治医の指示により管理しているが、申出人は指示によらない対応を求めている。これでは利用継続が難しいと話した」と回答があった。 翌日、施設長から「申出人の子が退所した」と連絡があり、終結とした。
		家族		

番号	受付方法	種別	苦情の内容	解決状況
		申出人		
21	電話	障がい者	〔職員の接遇〕 モニタリング会議の場で、私の家族の話題が話された。 私は関係のないことを話さないでほしい。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、施設長から「出席した職員によると、話の流れの中で名前を出してしまったようだ。今後は申出人の意向に配慮したい」との回答があった。 申出人に上記内容を伝えたところ、納得された。
		利用者		
22	電話	障がい者	〔説明・情報提供〕 ヘルパーのサービス契約解除を通知された。 何も説明がなく納得できない。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、責任者から「規定により理由を説明したうえで通知した。希望があれば再度説明したい」との回答があった。 申出人に伝えたところ「説明を受けても利用を継続できないのなら、説明を受けたくない。今後の対応は望まない」との話があった。
		家族		
23	電話	障がい者	〔職員の接遇〕 事業所での作業中、職員に離席理由を告げて、承諾したことを確認して席を離れた。 しかし、その後、職員は私の母親に「○○さんが、無断で席を離れた」と電話をかけた。事実と異なる情報を伝えないでほしい。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、施設長から「職員に対し、今後利用者のことで保護者に連絡する際には、本人の不利益とならないよう発言に配慮することを注意喚起したい」と回答があった。
		利用者		
24	電話	障がい者	〔説明・情報提供〕 デイサービスの利用日を増やしたいと申し出たら、重度の利用者が増えたことを理由に断られた。 本人も重度なのに納得できない。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、施設長から「自宅での入浴が困難な方の利用が増え、定員に達している。申出人の意向も理解しているため、相談支援事業所と連携して新たな事業所への通所を提案することにした」と回答があった
		家族		
25	電話	障がい者	〔職員の接遇〕 職員の声が大きく、作業に集中できない。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、施設長から「作業中の声かけや発言について、利用者の状況や意向に配慮するよう、職員に対し注意喚起したい」と回答があった。
		利用者		

番号	受付方法	種別	苦情の内容	解決状況
		申出人		
26	電話	障がい者	[説明・情報提供] 自分はうつ病なのに事業所の代表者に「頑張って」と言われ傷ついた。見舞金を請求したところ、サービスの提供を停止すると言われた。納得できない。	事業所に苦情内容を申し入れたところ、代表者から「頑張ってと発言することは軽率だった。しかし、申出人が刃物を持ち出し、見舞金を請求したため、サービスの継続は難しいと伝えられた。行政や相談支援事業所とも連携しており、協議のうえ対応したい」と回答があった。
		利用者		
27	電話	障がい者	[職員の接遇]	事業所に申し入れをしたところ、施設長から、「内容は承知した。今後は利用者の体調に配慮した対応をすること、また不快を感じないような声かけを行うよう、職員に対し注意喚起する」と回答があった。
		利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1年前、38度の発熱でも歩いて帰宅するよう言われた。 ・ 特定の職員の声が大きい。 	
28	電話	高齢者	[説明・情報提供] 事業所に本人への面会を申し出たところ拒否された。 理由も教えてもらえなかった。 説明してほしい。	<p>事業所に申し入れをしたところ、施設長から、「契約者から本人の入所の事実やその他の情報を伝えないよう言われている。申出人には同じことを何度も伝えている」と回答があった。</p> <p>申出人に伝えたところ「事業所の説明は分かった。あとは弁護士に相談する」と回答があった。</p>
		家族		
29	電話	障がい者	[職員の接遇]	<p>申出人の同意を得て事業所及び相談支援事業所に申し入れを行ったところ、2か月前に申出人と事業所の施設長、相談員とで話し合いの場を設けた際、申出人は施設長の説明に納得していたことが分かった。</p> <p>「希望があれば再度説明をしたい」という施設長の意向を申出人に伝えたところ「承知した」とのことでの電話を終えた。</p>
		利用者	利用している事業所では、職員が仕事中にお菓子を食べたりお茶を飲んだりしているのに、利用者は禁止されており納得できない。このことについて、相談支援事業所の相談員に申し出たが対応してくれない。	
30	書面 (メール)	障がい者	[職員の接遇]	委員会の苦情解決方法を説明したうえで、具体的な状況を教えてほしいことについて返信した。
		不明	施設の職員が利用者を馬鹿にしたり、言い方を考えずに、接したりしている。	

掲載した事例は、個人情報保護の観点から一部加工しています。

岩手県福祉サービス運営適正化委員会 合議体別委員名簿

岩手県福祉サービス運営適正化委員会委員長 宮 城 好 郎

岩手県福祉サービス運営適正化委員会副委員長 太 田 秀 栄

(任期：平成 26 年 11 月 24 日～平成 28 年 11 月 23 日)

所属分野・所属団体等	所 属 委 員 会	
	苦情解決小委員会	運営監視小委員会
1 社会福祉に関し学識経験を有する者		
(1) 公益代表		
岩手県立大学 (教授)	◎宮 城 好 郎	
盛岡市民生児童委員連絡協議会 (運営委員)	藤 原 テイ子	
岩手県社会福祉士会 (会員)		田 鎮 洋 子
岩手県介護福祉士会 (副会長)		橋 本 律 子
(2) 福祉サービス利用者の支援団体代表		
岩手県手をつなぐ育成会 (会員、滝沢市会長)		松 本 松 子
(3) 福祉サービスの提供者代表		
岩手県社協・高齢者福祉協議会 (幹事)		畠 山 充
2 法律に関し学識経験を有する者		
岩手弁護士会 (副会長)		◎太 田 秀 栄
岩手弁護士会 (理事)	山 崎 哲 雄	
岩手県司法書士会 (会員)	吉 田 千 草	
岩手県銀行協会 (常務理事)		菊 池 芳 泉
3 医療に関し学識経験を有する者		
岩手県医師会 (常任理事)		○本 間 博
岩手県看護協会 (前専務理事)	○千 葉 一 枝	
岩手県医療ソーシャルワーカー協会 (会長)	青 木 慎 也	
岩手県精神保健福祉士会 (会員)		谷 口 和 美
委員数 14 名	6 名	8 名

(注) ◎：小委員会委員長 ○：小委員会副委員長

岩手県福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員名簿

(任期：平成 26 年 10 月 13 日～平成 28 年 10 月 12 日)

氏 名	所属団体（職名）	所属分野	備考
大平 百合子	岩手県民生委員児童委員協議会（理事）	公益代表	副委員長
式又 みち	岩手県社会福祉士会（副会長）	公益代表	委員長
鎌田 哲子	岩手県手をつなぐ育成会（副会長）	福祉サービスの利用者代表	
及川 芳幸	岩手県精神保健福祉連合会（理事）	福祉サービスの利用者代表	
高橋 熱	岩手県社会福祉協議会・市町村社会福祉協議会部会（理事）	社会福祉事業の経営者代表	
角掛 美子	岩手県社会福祉協議会・社会福祉法人経営者協議会（幹事）	社会福祉事業の経営者代表	

第2部

平成27年度 苦情を考えるセミナー ～苦情を福祉サービスの質の向上にどう活かすか～ 報告書

(平成27年6月15日開催)

主 催 者 あいさつ

岩手県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 宮城好郎

本日は、苦情を考えるセミナーにご参加いただきありがとうございます。

また、日頃から委員会の事業実施についてご支援ご協力を賜り、感謝申し上げます。

委員会が行う苦情解決は、社会福祉法 85 条に基づいていますが、主な対象者は利用者等になっています。

しかしながら、苦情解決の手法等必要な情報を事業者の皆様に還元する機会として、このようなセミナーを開催しています。

最近、メディア等では福祉施設における虐待のニュースが取り上げられています。この機会にもう一度原点にかえり、苦情対応の在り方や施設内の体制について見直すことが必要ではないかと考えています。

本日の講義、事例発表を聞いて、すぐ実践に活かすというのは難しいのですが、一つでも二つでも学び取ろうという気持ちでご参加いただければ幸いです。

さて、本県の苦情対応の状況について、お話しします。

ここ数年の傾向として、委員会に寄せられる苦情は困難化しています。

一つは内容の困難化です。相談に来た時点で、既にいくつかの相談機関を経由している案件や、訴訟を前提とした相談は対応が難しくなります。

また、特定の職員を名指しで非難する苦情や、「復讐する」など主訴が社会通念上逸脱しているケースも増えています。

もう一つは申出人の困難化があります。申出人が事業者に対して敵対心を持っている場合、意思の疎通が困難になります。稀に、事業者が申出人に対して敵対心を持っている場合もあります。

委員会では、昨年度あっせんを実施しました。申出人と事業者双方の意見を確認し、調整を図りましたが、解決案の折り合いがつかず、司法の場の話し合いに移行した事例です。

このように、近年取り扱う案件の質が変わってきており、対応が課題となっています。

各施設の皆様におかれましても、委員会とのコミュニケーションを図りながら適切な苦情解決に取り組んでいただければと思います。

本日のセミナーを通して、本県の苦情解決と福祉サービスの質の一層の向上を図っていきたいと思っておりますので、今後とも、ご協力よろしくお願ひいたします。

講演

「現場のトップとして苦情にどう向き合うか」

山形県福祉サービス運営適正化委員会 副委員長 坂上 洋
(社会福祉法人舟和会 特別養護老人ホームえんじゅ荘 荘長)



○ 苦情とは何か

苦情解決事業は、利用者が安心して福祉サービスを利用し、事業者が苦情を円満に解決することができる、事業者と利用者の対等な関係の整備と、信頼を確保することが重要です。

苦情は必ずしも否定的な意味を持つものばかりではありません。現在のマーケティング理論でも、苦情の活用に成功した企業や事業者が顧客満足度を高めたという事例が多方面で紹介されています。

苦情=利用者の声と捉え、積極的に活用することで、より安定した安全な事業所運営が期待できます。

○ 山形県福祉サービス運営適正化委員会に寄せられる苦情の傾向

当委員会では、平成 26 年度、これまでで最も多くの苦情を受けました。近年、施設職員による苦情の申し出が増加傾向にあります。

また、社会福祉法人以外の事業者も増え、利用者本位の福祉サービスが求められる一方、利益を出さなければ、経営に影響が出てくることもあります。

そのため、職員が本来は好ましくない状況を見聞きしても、会議などの際に施設の運営に迷惑がかかるのではないかと考え、思っていることを言い出せないという現状があるのではないかと感じています。

○ 特別養護老人ホームえんじゅ荘の取組み

えんじゅ荘では、平成 6 年の開所以来、苦情解決責任者・受付担当者・第三者委員の配置の他、意見箱を設置していましたが、利用者や家族からの意見の吸い上げにはなかなかつながりませんでした。

そこで施設からの情報提供、家族との意見交換の場として、平成 21 年から家族懇談会を開催することになりました。

懇談会の成果として、私も含めた職員の苦情に対する向き合い方・取組方が変わってきたことがあります。些細な内容であっても、一つの意見に対して「他の人も同じように感じているかもしれない」と広い視野で考えようになっただけではなく、改善策の検討を通して、質の高い福祉サービスの提供にもつながっています。

○ 苦情は宝

懇談会などで利用者や家族と直接話をすると、利用者が施設利用に至るまでの経緯が語られる場面があり、家族の絆や関係性の難しさが見えてきます。利用者の生活全般を支える専門職として、改めて質の高いサービスを目指していくなければならないと思う瞬間です。

苦情は減らすことはできても撲滅は不可能だと感じています。だからこそ、機会ある毎に初心に戻り、ご意見を吸い上げる努力をしていきたいと思います。

失敗は成功のもと。日々信頼関係を積み重ね、業務にあたっていきましょう。

事例発表



社会福祉法人岩手県社会福祉事業団
障害者支援施設こぶし 施設長 阿部 明典

《苦情解決体制と対応の概要》

岩手県社会福祉事業団では、法人及び各施設において、適切な対応・権利擁護・サービスの質の向上を目的とした「苦情解決事業整備要綱」を定めています。

こぶしにおいてもこの要領に従った対応を行っています。具体的には、苦情・相談を受けた職員は、苦情受付担当者に報告し、担当者から苦情解決責任者に挙げられ、第三者委員へ報告、必要に応じて苦情解決委員会を開催するという流れになっています。

昨年度の相談受付件数は60件。一番多かったのは、職員に1対1でよく話を聞いてほしいというものでした。

苦情があがってきた際には、申出人や当該職員等に管理者が事実確認を行い、適切な対応を行う他、再発防止策を検討・実施することでサービスの質の向上につなげています。また、各苦情については、適切に記録し、ホームページ・施設広報誌での公表を原則としています。

《苦情の予兆を見逃さないために》

日々の取組みとして、意見箱の設置やなんでも相談日の設定、年2回の満足度調査を行っており、それぞれの取組みで明らかになった声の中に、苦情やその予兆がないか確認しています。

その他にも、利用者支援記録の内容や家族の面会時、家庭訪問時、支援計画のモニタリング時の記録、会話の中に見落としている事項はないか、相手の視点で考えるように気を配っています。

施設名「こぶし」の花言葉は「信頼」。利用者とのコミュニケーションを大切に、信頼関係を築きながら、利用者の権利を守るように努めています。特に、苦情は宝の山との思いで、宝を探し当て、役立てていく気持ちで日々苦情の解決に取組んでいます。



社会福祉法人杉の子会 理事長 遠藤 一子
(同法人平館保育園 園長)

《苦情への対応状況と取組み》

当法人では、行事の運営や職員の対応に関することなど、毎年多様なご意見をいただいています。

苦情対応の基本は、自分たちの方針、思いを保護者に対してどのように伝えているかだと思っています。そのため、年1回、各園の方針をきちんと保護者に提示し、全職員と保護者で情報共有する機会を設けています。そして「共有したことについてはお互いに守りましょう」というスタンスで運営してきました。

また、保護者の声を伺う機会としてアンケート調査を実施しています。多くの声をいただく中、どのように対応し、今後の園の運営にどう活かすか、日々、試行錯誤しています。

《苦情と向き合って感じていること》

様々な工夫をしても、同じような意見や苦情は毎年出てきます。それが今の課題のひとつです。

苦情につながった背景を紐解いてみると、汚れたものをさっと洗って持たせる、休んだ子に次の日の連絡を入れるなど、少しの気配りが大切なだと感じます。

現在は保護者が自由に保育園を選ぶことが難しい状況にあります。だからこそ、園の方針を伝え大事にしつつも、利用者の思いを汲んだ経営をしていくことを心掛けなければならないと感じています。

子どもたちや保護者に「大事にされている」と伝わらない仕事は、苦情につながります。何気ない一言を受けとめ、信頼関係を大切にしていきたいと思います。

平成 27 年度

「苦情を考えるセミナー～苦情を福祉サービスの質の向上にどう活かすか～」開催要項

1 趣 旨

福祉サービスの利用者の増加により、多様で複雑な福祉ニーズへの対応が求められる今日、利用者等からの苦情に対し、適切な解決を図ることが重要です。

本セミナーは、福祉事業所等における接遇や、利用者ニーズへの対応能力等の向上に向けて、苦情解決に適切に取り組んでいる事例等に学び、もって本県における福祉サービスの質の向上に資するため開催します。

2 主 催 岩手県福祉サービス運営適正化委員会

3 日 時 平成 27 年 6 月 15 日 (月) 13:00～16:00 (受付 12:30～)

4 会 場 いこいの村岩手 多目的ホール
(八幡平市平笠 24-1-4 TEL0195-76-2161)

5 対 象 社会福祉事業所の苦情解決業務関係者
(苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員)

6 定 員 120 名 (先着順) ※定員に達し次第、締め切ります。

7 参加費 1人1,000円
当日受付にてお支払いください(お釣りの要らないようにご協力願います)。

8 内容

13:00～ 13:10	開会・挨拶 岩手県福祉サービス運営適正化委員会 委員長 宮城 好郎
13:10～ 14:20	講演「現場のトップとして苦情にどう向き合うか」 山形県福祉サービス運営適正化委員会 副委員長 坂上 洋 (社会福祉法人舟和会 特別養護老人ホームえんじゅ荘 荘長)
14:20～ 14:30	(休憩)
14:30～ 16:00	事例発表「苦情解決の取組事例～福祉の現場から～」 障害者支援施設こぶし 施設長 阿部 明典 平館保育園 園長 遠藤 一子
16:00	閉会

9 その他

昼食の会場持ち込みはできません。館内のレストランをご利用願います。

※裏面に続く

10 申し込み方法

- (1) 別紙申込書に必要事項を記入の上、平成 27 年 6 月 1 日（月）までに FAX 等にて提出願います。 申込書と同じ内容をメールで送信していただいても結構です。
- (2) 申込者には、開催日の 5 日前までに受講決定通知を送付します。通知が届かない場合、申込書が未着の可能性がありますので、お手数ですがご連絡ください。

11 問い合わせ先

岩手県福祉サービス運営適正化委員会事務局（担当：田口 美樹）
〒020-0831 盛岡市三本柳 8-1-3 ふれあいランド岩手内
TEL 019-637-8871 FAX 019-637-9712
E-mail tekiseika@iwate-shakyo.or.jp

《アクセス》※高速道路利用の場合

- ①西根 IC で降りたのち右折
- ②いこいの村岩手の看板、及びサンクスがある T 字路を右折
- ③眼前にいこいの村岩手の看板が見えるのでそこを右折
- ④再び看板が見えるのでそこを左折
- ⑤道なりに進むといこいの村岩手です



平成 27 年度
岩手県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書
苦情を考えるセミナー報告書

発行 平成 28 年 4 月

社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会
岩手県福祉サービス運営適正化委員会
〒020-0831 盛岡市三本柳 8-1-3
(ふれあいランド岩手内)
電話 019-637-8871・9718
FAX 019-637-9712
電子メール tekiseika@iwate-shakyo.or.jp