

平成29年度 事業報告書

埼玉県運営適正化委員会

目 次

I 埼玉県運営適正化委員会の設置・運営

- 1 運営適正化委員会の設置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
- 2 運営適正化委員会の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 3 関東甲信越静ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会・相談員連絡会の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 4 運営適正化委員会委員選考委員会の設置・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

II 日常生活自立支援事業運営監視（運営監視合議体）

- 1 運営監視合議体の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
- 2 日常生活自立支援事業現地調査の実施結果・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

III 福祉サービスに関する苦情解決（苦情解決合議体）

- 1 苦情解決合議体の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 2
- 2 福祉サービス苦情相談の概要と実績・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 3
- 3 苦情相談事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 7
- 4 苦情解決巡回相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 9
- 5 研修会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 9
- 6 広報・啓発活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 0
- 7 苦情相談からわかること・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 1

I 埼玉県運営適正化委員会の設置・運営

1 運営適正化委員会の設置

運営適正化委員会は、社会福祉法第83条の規定により埼玉県社会福祉協議会に設置されています。委員会では日常生活自立支援事業（福祉サービス利用援助事業）の運営監視を行っています。この事業は埼玉県社会福祉協議会及びさいたま市社会福祉協議会を実施主体とし、県内各市町村社会福祉協議会が窓口となって実施しています。

また、福祉サービスに関する苦情について、相談を受け付け、解決に向けて助言や事情調査、あっせんなどを行います。苦情の解決を図ることによって、福祉サービスの適切な利用や提供を支援し、利用者の権利を擁護するとともに福祉サービスの質の向上を図る支援をします。

(1) 委員構成

運営適正化委員会の委員は、公正性及び多様な事例に対して適正な機能を発揮するために次の分野から選任することになっています。選任にあたっては、特定の分野に多数の者が偏らないよう各分野から選出しています。

①社会福祉に関し学識経験を有する者（7名）

- 公益を代表する者（3名）
- 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（2名）
- 福祉サービスの提供者を代表する者（2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（1名）

(2) 定数及び任期

委員の定数は、社会福祉法施行令により、都道府県社会福祉協議会において定めるものとされています。本県の定数は10名で、任期は2年間です。

(3) 委員の選出方法

運営適正化委員会の委員は、埼玉県社会福祉協議会に置かれる選考委員会の同意を得て、同協議会会長が選任します。

(4) 運営適正化委員会委員名簿

任期：平成28年9月1日から平成30年8月31日

(平成28年9月1日就任時・◎は合議体の長)

分野	氏名		所属する合議体		
			運営監視合議体	苦情解決合議体	
社会福祉に関する知識経験を有する者である委員	公益を代表する者	栗原 直樹	大学教授	○	◎
		大塚 良一	大学教授	○	○
		遅塚 昭彦	社会福祉専門職団体理事	○	○
	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	高田 憲	知的障害者関係団体副代表	○	
		伊藤 まつ江	高齢者関係団体世話人	○	
	福祉サービスの提供者を代表する者	阿部 俊郎	高齢福祉サービス事業所関係団体 副会長	○	
		松本 哲	障害福祉サービス事業所関係団体 副会長	○	
	法律に関し学識経験を有する者である委員	城口 美恵子	弁護士	◎	○
石塚 章夫		弁護士	○	○	
医療に関し学識経験を有する者である委員	佐藤 晋爾 (~H29.10) 金野 倫子 (H29.11~)	精神科医	○	○	

2 運営適正化委員会の開催

<第1回>

期 日 平成29年5月9日（火）
会 場 彩の国すこやかプラザ
議 題 平成28年度事業報告書（案）について

<第2回>

期 日 平成30年3月13日（火）
会 場 彩の国すこやかプラザ
議 題 平成30年度事業計画（案）、日程（案）について

3 関東甲信越静ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会・相談員連絡会の開催

平成29年度は群馬県が幹事県となり、各連絡会が東京都内で開催されました。今年度は委員、事務局長、事務局員（相談員）各1名の3名が出席しました。

事前に議題等を提出し、各都県の状況を報告、議論しました。各都県においてそれぞれに工夫して事業運営を行っており、参考になりました。

日 時：平成29年10月6日（金）13時30分から16時
会 場：飯田橋セントラルプラザ 12階会議室
参加者：茨城県・栃木県・群馬県・千葉県・東京都・神奈川県・新潟県
長野県・山梨県・静岡県・埼玉県
来 賓：全社協

4 運営適正化委員会委員選考委員会の設置

選考委員会は、運営適正化委員会の公平性・中立性を保ち、運営適正化委員会委員の選考過程の透明性を保つために設置されています。今年度は医療に関する学識を有する委員が任期途中で退任となったため、後任委員候補者について書面審議を行いました。

(1) 委員構成

選考委員会の委員は、各分野から選任されます。

- ①福祉サービスの利用者を代表する委員（2名）
- ②社会福祉事業を営業者を代表する委員（2名）
- ③公益を代表する委員（2名）

(2) 定数及び任期

選考委員の定数は6名で、任期は2年間です。

(3) 委員の選出方法

選考委員は、埼玉県社会福祉協議会会長が選任します。選任にあたっては、各分野から委員候補者を選出し、住民、福祉サービス利用者、社会福祉事業の営業者等から意見を聴くために、市町村社会福祉協議会等で一定期間候補者を公示し、意見を聴取します。

(4) 選考委員会委員

任期：平成28年8月1日から平成30年7月31日まで

(所属等は平成28年8月1日就任時)

分野	氏名	主な所属等
福祉サービスの利用者を代表する委員	森田 かよ子	特定非営利活動法人埼玉県障害者協議会 副代表理事
	高橋 義一	公益財団法人埼玉県老人クラブ連合会 会長
社会福祉事業を営業者を代表する委員	金子 伸行	埼玉県社会福祉法人営業者協議会 会長
	矢部 薫	埼玉県社会福祉法人営業者協議会 副会長
公益を代表する委員	稲葉 一洋	大学教授
	奥富 孝一	一般財団法人埼玉県民生委員・児童委員協議会 顧問

Ⅱ 日常生活自立支援事業運営監視（運営監視合議体）

1 運営監視合議体の開催

<第1回>

期 日 平成29年5月9日（火）

会 場 彩の国すこやかプラザ

議 題 平成29年度日常生活自立支援事業運営監視現地調査の実施（案）について

<第2回>

期 日 平成29年11月14日（火）

会 場 彩の国すこやかプラザ

議 題 平成29年度日常生活自立支援事業運営監視の結果について

<第3回>

期 日 平成30年3月13日（火）

会 場 彩の国すこやかプラザ

議 題 平成30年度日常生活自立支援事業運営監視方針（案）について

2 日常生活自立支援事業運営監視現地調査の実施結果

■実施時期 平成29年6月～8月（11日間）

■実施社会福祉協議会（以下社協）数

さいたま市社協（事業主体）及び15市町社協

①熊谷市	②本庄市	③羽生市	④鴻巣市
⑤深谷市	⑥新座市	⑦北本市	⑧三郷市
⑨蓮田市	⑩幸手市	⑪伊奈町	⑫嵐山町
⑬小川町	⑭宮代町	⑮杉戸町	⑯さいたま市(南区)

(1) 事業主体調査（さいたま市社協）

- ・担当職員の資質やソーシャルワークの技術向上のため、計画的・体系的に研修を実施していました。（市社協主催の研修・事例検討会の実施26回）
- ・利用者数は年々増加しているが、人口一人あたりの利用者数は全国や県平均を下回っていました。（さいたま市1.1人・県1.8人）

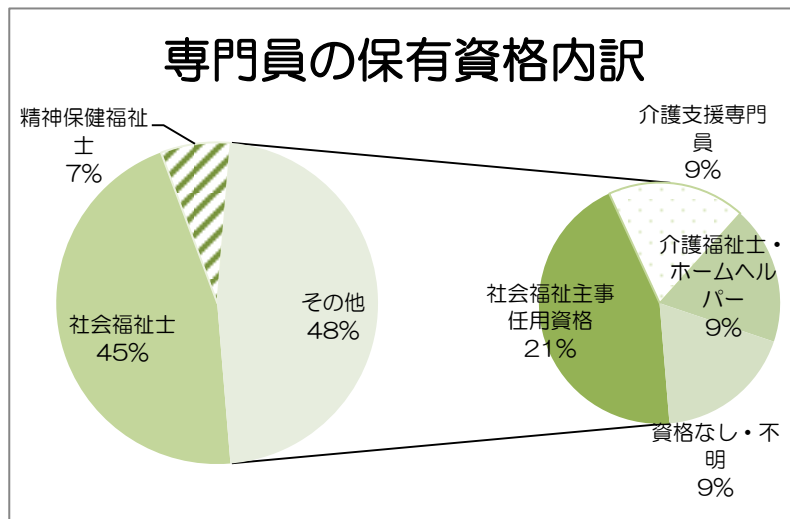
・マニュアルの整備、契約締結審査会の開催等、市社協の事業運営全般については特に問題はみられませんでした。

(2) 事業実施体制・運営全般

①専門員の配置

- ・現地調査を実施した全ての市町社協で専門員は他業務との兼務でした。
- ・専門員は半数が社会福祉士の資格を保有し、他に精神保健福祉士や介護福祉士等の資格を保有していました。(図1)

図1



②生活支援員の配置

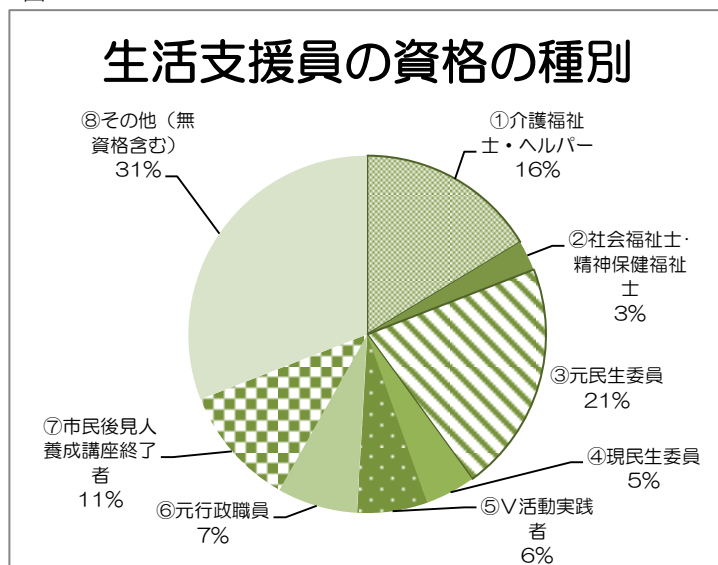
・多くの社協で生活支援員の高齢化が進んでいるため、現在活動している生活支援員が退職した後の人材の確保が課題となっています。一方で、生活支援員の養成講座や市民後見人養成講座の修了者を雇用するなどして、人材の確保に努めている社協がありました。

・半数の社協で専門員が生活支援員の業務を兼務していました。理由としては次のとおりです。

- ① 困難ケースで専門員による専門的、集中的な関わりが必要である。
- ② 生活支援員の確保や配置が出来ず、専門員が利用者支援を行わざるを得ない。
- ③ 支援時間が夕方や夜間帯であるため専門員が対応しなければならない。

・生活支援員の担い手は、図2のように民生・児童委員の割合が高く(元や現を含む)、今年度は元行政職員の割合が高い傾向にありました。また、市民後見人養成講座の受講修了者が生活支援員として活動している社協が引き続き増加傾向にありました。

図 2



③研修、会議への参加状況

- ・ 専門員、生活支援員の研修について、専門員の方が生活支援員よりも研修の参加回数は多い傾向でした。なお、参加している研修のほとんどが県社協主催のものでした。
- ・ 各社協での研修の取組みは、生活支援員の定例会や情報交換が多くありました。

(3) 個別の契約の状況

①個別の支援状況

- ・ 契約書、支援計画、福祉サービス利用援助実施票等の所定の書類（様式）は、全ての社協で整備がされていました。しかし、利用年数が長い利用者の書類を分冊する際に契約関係書類の一部が移し替えされず、担当者等が随時確認できないケースがありました。
- ・ 金融機関から引き出した生活費を、本人ではなく契約書に定めのない別居の家族に渡しているケースがありました。
- ・ 本人死亡後に本人口座から現金を引き出し、各種支払事務を行う等、本事業の範囲を超えた事務を行っていたケースがありました。これについては、県社協作成の推進マニュアルの確認と遵守を改めて指導しました。
- ・ 多くの社協で支援計画の見直しや評価は適宜実施されるようになってきましたが、まだ一部の社協では、見直しや評価がほとんどなされていない状況がありました。
- ・ 日常的金銭管理の通帳については、概ね適切に管理されていたが、一部の社協で残高が基準（50万円）を大きく超えている通帳がありました。（最大で400万円超）。

②解約の事務手続き

- ・ 概ね問題なく遂行されていましたが、返還時の記録がない社協がみられました。

- ・生活保護や身寄りがないという理由で、保管物引受人を決定していないケースが複数の社協で見られました。
- ・保管物引受人を選任しているケースで、保管物引受人が受け取りを拒否しているため保管物の返還ができず対応に苦慮している社協がありました。

③支援における相互牽制機能

- ・多くの社協では複数の職員によるチェック体制が整備されていましたが、一部で管理職が生活支援員を兼ねているケースがあり、相互牽制機能が働いていない社協がありました。この社協については、事務局長に対して、牽制機能が働く環境を意識して醸成してもらいたい旨の助言を行いました。

(4) 金庫内の保管物管理状況

- ・通帳の管理は概ね適切に行われていましたが、一部社協で金庫ではなく鍵のかかるキャビネットで保管している社協がありました。なお、金庫内に現金を預かっている社協は見られませんでした。

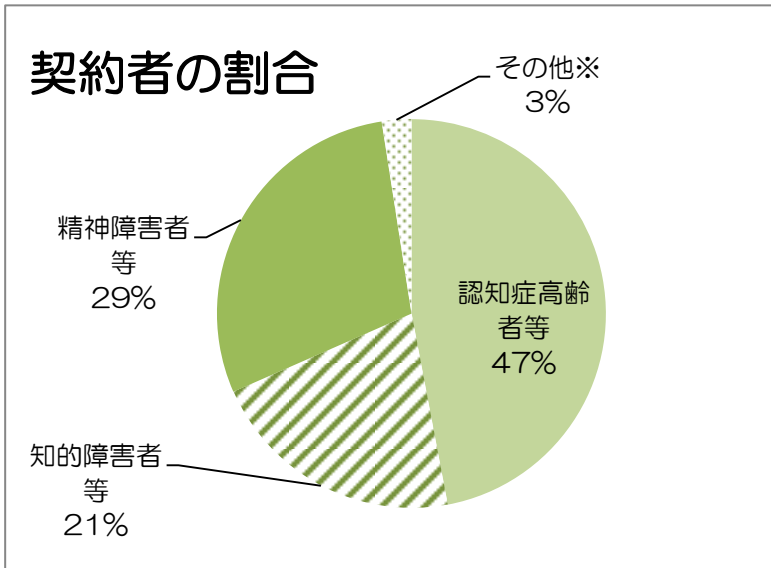
(5) 相談件数

- ・各社協の初回相談から契約に至った割合は、平均で26.0%でした。
- ・契約に至らない理由としては、①本人の利用意思の確認ができない、もしくは本人に契約能力がない②本人の利用拒否、③入院や施設入所、④家族・親族の支援が可能、⑤事業対象外等でした。
- ・契約に至らないケースで成年後見制度に繋げたケースはいくつかの社協で見られました。ケースとしては、①本人に契約能力がない、②資産の管理を主にお願いしたい、でした。

(6) 契約の状況

- ・今回の現地調査の対象となった社協における契約数は285件。そのうち、生活保護受給者は148件で、割合は51.9%と半数を超えていました。

図 3



※その他は、65歳未満で認知症である人、または、知的・精神障害者手帳は取得していない人で、判断能力の低下がみられるが契約締結能力がある人。

- ・契約者の内訳は、図3のとおりです。認知症高齢者等が約半数で、精神障害者等が約3割、知的障害者等が2割でした。
- ・契約内容については、「福祉サービス利用援助」のみの契約は13件と少なく、契約の多くは「福祉サービス利用援助」と「日常的金銭管理」で225件でした。なお、「福祉サービス利用援助」と「書類預かりサービス」の契約は2件で最も少なく、「福祉サービス利用援助」、「日常的金銭管理」及び「書類預かりサービス」の全てのサービスを利用する契約は45件でした。「日常的金銭管理」に関わる契約は、270件で94.7%でした。
- ・「日常的金銭管理」に関わる契約をしている利用者の通帳預かり及び代理権の設定状況について、通帳預かりは全社協で実施をしており、件数は247件で割合は全体の86.7%でした。また、代理権設定は現地調査16カ所中13カ所の社協で実施しており、件数は195件で割合は全体の68.4%でした。
- ・契約の解除について、主な理由は①利用者の死亡、②施設入所や長期入院、③家族が支援する、でしたが、いくつかの社協で判断能力の低下に伴い成年後見制度への移行による契約の解除がみられました。

(7) 成年後見制度への移行に関する支援（今年度から追加調査）

- ・現在利用中の人で、成年後見制度等への移行が必要な利用者がいると判断している社協が複数ありました。なお今回の調査では19件で、割合として6.7%でした。
- ・成年後見制度への移行が必要と判断する理由としては、①特別養護老人ホーム等に入所が必要な状況になってきた、②預貯金が高額（1000万円以上）になり財産管理できる人が必要になった、③判断能力が低下し契約能力が無くなったと判断される、でした。
- ・成年後見制度への移行が必要な利用者に対する支援としては、①成年後見の申立を

するため親族や病院、市役所や関係機関等に本人の状況を説明し親族等に申立の対応を求めた、②市長申立を地域包括や市役所に相談し対応を依頼した（している）でした。

(8) 苦情解決体制

・苦情受付担当者及び苦情解決責任者は、全てに配置されていましたが、苦情受付担当者と苦情解決責任者が同一である社協がありました。なお、苦情解決責任者は社協の事務局長がその任に当たっていました。

・第三者委員は全ての社協で配置されていましたが、半数以上の社協が第三者委員を複数名配置していました。なお、第三者委員の属性として、現任の民生・児童委員及びその経験者や学識経験者が多くみられましたが、社協評議員や弁護士、司法書士を選任している社協もありました。

(9) 現地調査等を通じて明らかになった課題について

本年度は、事業主体でもあるさいたま市社協並びに実施機関である15市町村社協を対象に、「金銭の受け渡しや通帳の管理」と「相互牽制機能」に重点を置き、事業課と連携して現地調査を行いました。これは、昨年本県で発生した町社協職員による利用者の預金横領事件を踏まえたものです。

その結果、複数の社協で改善すべき事項が見つかったので、以下の点を課題として提起します。

①日常生活自立支援事業の財政基盤の強化と運営体制の充実

利用者が着実に増加している市町村社協では、少数の専門員に仕事が集中し激務となっており、利用者にとって必要な援助の量や質を確保することが困難な状況になっています。これを放置すれば処理能力の限界を超え事故等の発生が懸念されます。

市町村社会福祉協議会は実施機関として引き続き必要な体制の整備に取り組むことが重要であることから、国、県、市町村に対して、本事業の地域社会における役割の再認識と、専門員・生活支援員を拡充できるよう理解と支援を求める必要があります。

②社協内での内部牽制機能の再点検

昨年、県内町社協で専門員による不祥事が発生しました。

今回の不祥事は、①複数の職員によるチェックが行われず、内部牽制機能が不十分であったこと、②認知症が進み、判断能力がほとんど無くなった利用者を成年後見制度へ繋げるなど必要な支援を怠ったこと等が事件の背景にあると考えられます。

本事業は利用者の安全や財産の保全にもかかわる重要な業務であることから、市町村社協における運営・管理体制について、再点検を行う必要があります。

③成年後見制度との連携強化

支援が必要な人を支えるため、日常生活自立支援事業と成年後見制度を状況変化に対応して有機的に繋ぐことにより、切れ目のない支援を提供する必要があります。また、各市町村社協で実施している「市民後見人養成講座」の受講修了者は、各社協で生活支援員の確保が困難な状況の中、生活支援員の役割を担っています。

今後は、利用者の判断能力が低下した場合、日常生活自立支援事業と成年後見制度がうまく連携して、それに対応した支援が地域でできるよう、市町村社協による法人後見事業や市民後見人の活用等も視野に入れた総合的な支援をさらに進める必要があります。

また、弁護士等の専門職後見人がいる場合は、通常日常生活自立支援事業の契約は不要と思われませんが、事案によっては有用な場合もあります。後見人等と契約する際は、支援者によるケース会議の場を利用して、市町村社協と後見人との役割分担について、十分確認しておくことが重要です。今後に向け、本事業の事業主体である県社協等は「日常生活自立支援事業と成年後見制度を併用する場合の対応指針（仮称）」を定めておく必要があり、この指針の作成について県社協に助言しました。これを受け、県社協は「日常生活自立支援事業と成年後見制度の併用に関する指針」を作成し、平成30年4月1日から適用することにしました。

Ⅲ 福祉サービスに関する苦情解決（苦情解決合議体）

1 苦情解決合議体の開催

回	開催日	議題
1	平成29年 4月11日(火)	・新規、継続案件等 12件
2	平成29年 5月 9日(火)	・新規、継続案件等 9件
3	平成29年 6月13日(火)	・新規、継続案件等 9件
4	平成29年 7月11日(火)	・新規、継続案件等 6件
5	平成29年 8月 8日(火)	・新規、継続案件等 6件
6	平成29年 9月12日(火)	・新規、継続案件等 12件
7	平成29年10月10日(火)	・新規、継続案件等 13件
8	平成29年11月14日(火)	・新規、継続案件等 11件 ・苦情解決巡回相談について
9	平成29年12月12日(火)	・新規、継続案件等 11件 ・事業所巡回相談について
10	平成30年 1月 9日(火)	・新規、継続案件等 7件 ・事業所巡回相談について
11	平成30年 2月13日(火)	・新規、継続案件等 11件
12	平成30年 3月13日(火)	・新規、継続案件等 10件 ・苦情解決巡回相談の報告について ・平成30年度苦情解決巡回相談の実施（案）について

2 福祉サービス苦情相談の概要と実績

(1) 苦情相談件数

委員会付議案件の件数は53件で、前年度に比較して約2割の減少となりました。しかし、件数全体としては昨年より増加しました。対象者の内訳は、障害者が約74%で最も多く、続いて児童が約15%、高齢者が約6%となりました。昨年に引き続き高齢者が減少し、児童が横ばいの傾向です。その他としては、社会福祉協議会（日常生活自立支援事業や生活福祉資金貸付制度）に関する苦情でした。

その他相談の件数は238件で、過去5年間に於いて最も多い件数となりました。

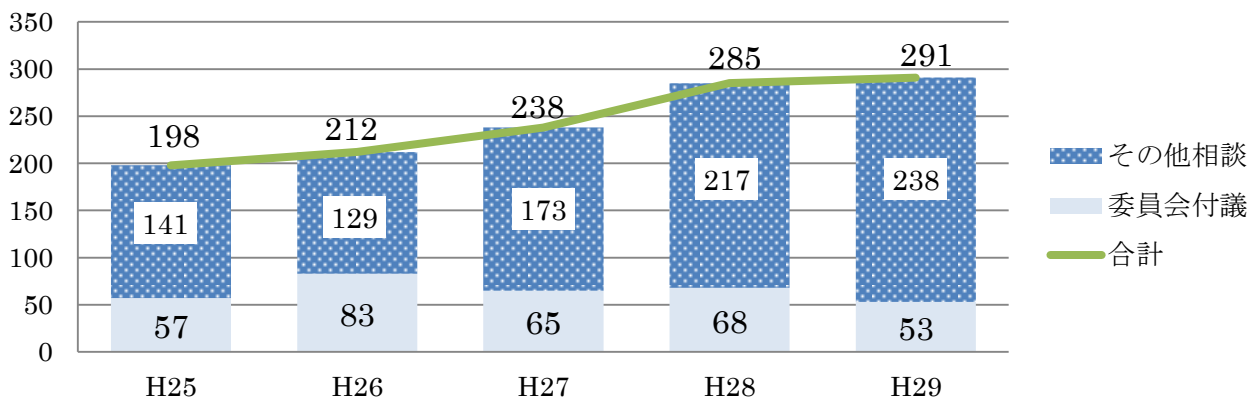
<対象者>

年度 件数	25	26	27	28	29
委員会付議 案件件数*1	57	83	65	68	53
高齢者	19	26	10	8	3
	33.3%	31.3%	15.4%	11.8%	5.7%
障害者	34	40	35	45	39
	59.6%	48.2%	53.8%	66.2%	73.6%
児童	3	12	18	12	8
	5.3%	14.5%	27.7%	17.6%	15.1%
その他	1	5	2	3	3
	1.8%	6.0%	3.1%	4.4%	5.7%
その他相談 案件件数*2	141	129	173	217	238

*1 委員会付議件数：社会福祉法第2条に該当する福祉サービスについて委員からの専門的助言を必要とし、委員会に付議した案件。

*2 その他相談件数：委員会に付議した案件以外の件数（障害者福祉サービスや生活保護制度に関する相談、苦情解決体制に関する相談など）。

相談件数の推移



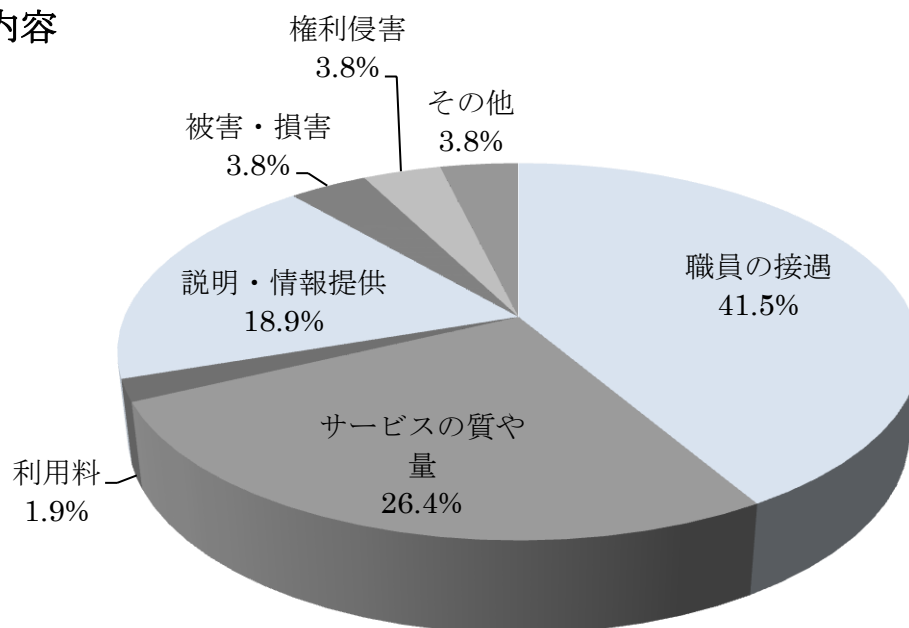
(2) 苦情内容

苦情内容については、「職員の接遇」、「サービスの質や量」、「情報提供・説明」が多く、この傾向は前年と同様であり、全国的にも同じ傾向にあります。今年度は「職員の接遇」に関する苦情が増加しました。

< 苦情内容 >

年度 件数	2 5	2 6	2 7	2 8	2 9
合計	57	83	65	68	53
職員の接遇	17	24	16	17	22
	29.8%	28.9%	24.6%	25.0%	41.5%
サービスの 質や量	17	32	18	11	14
	29.8%	38.6%	27.7%	16.2%	26.4%
利用料	3	3	1	1	1
	5.3%	3.6%	1.5%	1.5%	1.9%
情報提供・ 説明	11	14	17	20	10
	19.3%	16.9%	26.2%	29.4%	18.9%
被害・損害	4	7	4	4	2
	7.0%	8.4%	6.2%	5.9%	3.8%
権利侵害	5	2	9	10	2
	8.8%	2.4%	13.8%	14.7%	3.8%
その他	0	1	0	5	2
	0.0%	1.2%	0.0%	7.4%	3.8%

苦情内容



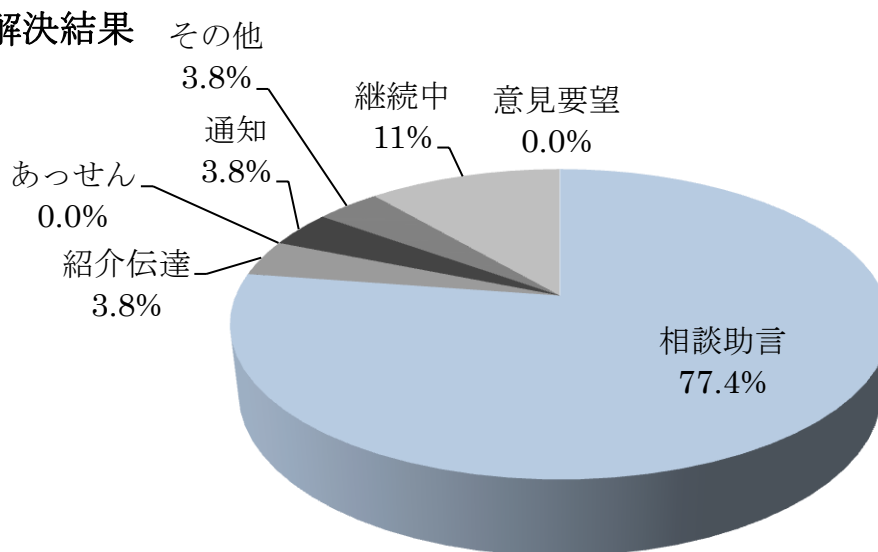
(3) 対応結果

寄せられた苦情相談は、相談者から詳しい状況を聞き取り、相談者の意向を確認した上で対応します。今年度は事情調査やあっせんを希望する案件はありませんでしたが、虐待等のおそれのある案件については、行政に通知し、対応を依頼しました。

<解決結果>

年度 件数	2 5	2 6	2 7	2 8	2 9
合計	57	83	65	68	53
相談助言	45 78.9%	62 74.7%	44 67.7%	43 63.2%	41 77.4%
紹介伝達	2 3.5%	1 1.2%	3 4.6%	9 13.2%	2 3.8%
あっせん	0 0.0%	1 1.2%	1 1.5%	0 0%	0 0%
通知	1 1.8%	2 2.4%	2 3.1%	3 4.4%	2 3.8%
その他	0 0.0%	1 1.2%	1 1.5%	0 0%	2 3.8%
継続中	6 10.5%	13 15.7%	14 21.5%	11 16.2%	6 11.3%
意見要望	3 5.3%	3 3.6%	0 0.0%	2 2.9%	0 0%

解決結果



<苦情の内容について区分と例示>

区 分	例 示
職員の接遇	・ 職員の態度や言葉遣いが悪い。
サービスの質や量	・ 契約内容とサービスが違う。 ・ 事業所が勝手にサービスをキャンセルする
利用料	・ 不当な自己負担を求められた。 ・ 自己負担額増額の内容が説明されていない。
説明・情報提供	・ 契約書と実際のサービスが違っている。 ・ サービスの内容について説明をしてもらえない。
被害・損害	・ 所有物がなくなった。破損した。 ・ サービス利用中にケガをした。
権利侵害	・ 虐待を受けた。 ・ プライバシーを侵害された。
その他	・ 上記にあてはまらない事項

<苦情解決の結果についての区分と内容>

区 分	内 容
相談助言	相談助言により終了。
紹介伝達	他の専門機関への紹介、行政機関への伝達等により終了。
あっせん	運営適正化委員会によるあっせんにより終了。
通 知	都道府県知事への通知により終了。
継続中	平成30年3月末日現在終結に至らず継続中のもの。
意見・要望	法令や制度に対する苦情や要望など。
その他	上記以外のもの。

3 苦情相談事例（事例については一部改変しています）

（1）事例1 <相談内容：職員の待遇>→<結果：当事者同士の話し合い解決を推奨>

（対象者：障害者 申出人：本人 事業所種別：就労継続支援B型事業所）

内 容	委員会の対応
職員の対応が自分と他の利用者とは違う。分け隔てない対応をしてほしい。	事業所に申し入れを行い、状況を確認。事業所は申出人から直接相談を受けており、対応していることを確認した。しかし、気に入らないことがあると言いがかりと思えることを言うことがある。相談があった場合は申出人と一緒に考えるように対応していきたい、とのことであった。

（2）事例2 <サービスの質や量>→<当事者同士の話し合い解決の推奨>

（対象者：障害者 申出人：家族 事業所種別：居宅介護）

内 容	委員会の対応
突然サービスの契約を切りたいと言われ、納得できる説明もしてもらえない。事業所の都合でサービス提供が出来ないことは仕方ないとも思うが、顔を見て謝罪してほしい。相談支援センターには相談しているので、実際のサービス利用は他事業所の利用は可能な状況にある。	申出人の希望により事業所に申し入れたが、事業所側は申出人への説明は承諾されなかった。事業所から「利用者本人にはすでに謝罪しており、これまでの経緯から申出人への謝罪はできない」という話があった。事業所の対応を申出人に伝達したところ、納得はできないが、今後の対応については検討したいとのことになった。その後連絡なく終結となった。

（3）事例3 <利用料>→<当事者同士の話し合い解決の推奨>

（対象者：児童 申出人：家族 事業所種別：認可保育所）

内 容	委員会の対応
延長保育料が発生することになったが、施設から在園児の保護者に対して説明された時期が遅く、受け入れざるを得ない状況が出来てから説明されたことに納得できない。園が開いた説明会についても不正確で、信用できないし、納得できない。	当事者間の話し合いへの支援が可能であることを説明し、園への対応について助言した。申出人としては、今後の支援が必要であれば再度連絡するとのことだったが、その後連絡なく終結となった。 委員会としては、利用者が一方的に不利益な状況に置かれていることが懸念されるとして市に情報提供を行った。

(4) 事例4 <説明・情報提供>→<当事者同士の話し合い解決の推奨>

(対象者：障害者 申出人：本人 事業所種別：就労継続支援B型事業所)

内 容	委員会の対応
<p>通所初日にロッカーや制服が用意されていなかった。それについて事業所から説明がなく、分からないまま帰宅した。</p> <p>障害の影響でささいなことでも気になってしまうが、職員の雰囲気から話をしてくれるように思えない。</p>	<p>申出人としては自分に風当たりが強くなるようなことは望まないとのことだったが、お互いの理解を深めることになることを助言したところ、申し入れをすることになった。</p> <p>事業所に伝達したところ、次の通所時に説明してもらえることになった。また、その後も相談支援事業所の担当者に間に入ってもらいながら、利用を続けることになり、終結となった。</p>

(5) 事例5 <被害・損害>→<他機関を紹介>

(対象者：障害者 申出人：家族 事業所種別：就労継続支援B型事業所)

内 容	委員会の対応
<p>サービス利用中に事故に遭い、現在入院中だが、事業所からほとんど説明がない。</p>	<p>運営適正化委員会として事業所に申し入れを行うなどの支援を行うことができることを説明、また、事業所への対応については法律相談等も有効であることを助言した。申出人は法律相談を受け、対応を検討されることになり終結となった。</p>

(6) 事例6 <権利侵害>→<通知>

(対象者：障害者 申出人：本人 事業所種別：就労移行支援)

内 容	委員会の対応
<p>事業所の管理者と職員から言葉による虐待を受けた。市に相談したが動いてくれない。自分だけではなく他の利用者も同様に被害を受けている。</p>	<p>福祉施設従事者による障害者虐待として、市に通報。委員会から市に連絡し、市の対応がなされている状況を確認した。併せて県障害者虐待担当課にも連絡した。</p>

4 苦情解決巡回相談

福祉サービスの質の向上を目的に、事業所を訪問して苦情解決体制の整備状況を把握し、必要に応じて相談・助言を行う苦情解決巡回相談を実施しました。

- (1) 実施機関 平成29年12月～30年1月
- (2) 訪問対象 平成27～28年度に運営適正化委員会に苦情・相談が寄せられた事業所のうち、フォローアップのための訪問が望ましいと思われる事業所
- (3) 訪問数 4事業所

5 研修会

事業者が自主的に苦情解決ができるよう、苦情解決体制の充実を図り、福祉サービスの質の向上につなげることを目的に研修会を実施しています。今年度は2回の研修を行いました。主に新施設や経験の浅い苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等を対象とした苦情対応に関する研修を6月に実施しました。また、児童福祉分野の福祉サービス事業所を対象として、利用者への支援と苦情対応についての研修を9月に埼玉県社会福祉協議会と共催で行いました。

日時	会場	参加者	内容
平成29年 6月12日(月) 13:10～ 16:00	彩の国す こやかプ ラザ	135名	基調報告「福祉サービス事業所における苦情解決の取組状況について」 埼玉県運営適正化委員会事務局長 中原 良一 講義1「福祉サービスのマネジメントと苦情対応について」 埼玉県運営適正化委員会事務局 池田 俊司 講義2「福祉サービスの現場で苦情を受け止め解決につなげるには何が必要か」 社会福祉法人みぬま福祉会総合施設長 埼玉県運営適正化委員会委員 松本 哲 氏

<p>平成29年 9月29日(金) 13:00～ 16:20</p>	<p>彩の国す こやかプ ラザ</p>	<p>102名</p>	<p>講義「児童福祉サービスにおける利用者支援 ～ジェントルティーチングの基礎」 福島県運営適正化委員会委員長 郡山女子大学講師 村田 清 氏</p> <p>実践報告①「保育施設における支援」 学校法人三幸学園 キッズ大陸さいたま与 野園 園長 大城 玲子 氏</p> <p>実践報告②「障害児通所支援事業所における 支援」 通所支援ベルテール三郷戸ヶ崎園・松戸馬橋 園 代表 都築 博 氏</p>
------------------------------------------------	-----------------------------	-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6 広報・啓発活動

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みや運営適正化委員会の機能・役割を県民や社会福祉事業従事者に周知するため、各種広報及び啓発活動を行いました。

- (1) 団体見学時や各種研修時でのパンフレットの配布及び説明
- (2) 職場研修等への講師派遣

7 苦情相談からわかること

～ 埼玉県運営適正化委員会からのメッセージ ～

平成29年度、福祉サービス利用者等からの苦情相談は、過去最高の291件となりました。寄せられた相談を通して見えた苦情発生の原因と、その防止のために必要な対応について報告します。

第1に、利用者と事業者との間のコミュニケーションが不十分であることです。双方のコミュニケーションが不十分だとお互いの気持ちが行き違い、相手がわかってくれるだろうという思い込みが生じます。結果として、「自分のことをわかってくれない」との思いを抱くことになり、そこから関係に軋轢が生じ、それが苦情へと発展することがあります。

第2に、利用者と事業者との間の情報量に格差があるという点です。福祉サービスは契約上、利用者と事業者は対等ですが、サービスに関する情報量は圧倒的に事業者の方が多いたが通常です。そのため、事業者が利用者に説明し理解を得られたつもりでも、実際は利用者等に十分な理解や納得が得られていないままサービスが提供された結果、後になって疑問や不安を事業者に伝えても理解されず、それが苦情になっていきます。

第3に、利用者は事業者に苦情を言い出しにくいと感じている点です。利用者と事業者は対等な関係であるとしても、利用者は潜在的なところで「お世話になっている」という意識や「(苦情を)言ったことで利用者本人に不利益があるのではないか」という不安があります。そのため、事業者に言えず我慢し続け耐えきれなくなった時、より大きく、苦情という形となって表出すると言えます。

これらの点には、共通して「利用者と事業者との関係性が希薄」だということが言えます。福祉サービスは一方的にサービスを提供して終わりというものではなく、お互いが相手を尊重し理解し合いながら共にサービスを作り上げていくものです。また、苦情解決に取り組むことは福祉サービスの質を高め、利用者のサービス満足度や事業者の信頼度を確保・向上させます。その過程は双方の関係性を密にし、信頼関係を醸成することに繋がっていきます。

利用者と事業者、双方にとって苦情に至るような状況は避けたいものです。苦情が発生した時点から素早く対応し、利用者と事業者が共に解決策を考えていくことにより、利用者と事業者の間には風通しのよい開放的な雰囲気醸成され、結果的に苦情を少なくすることにつながることができます。そのためには、組織的な取り組みや利用者も巻き込んだ取り組みが求められます。そして、日ごろから利用者と事業者が対話を積み重ね、お互いの理解を深めていこうとする姿勢が大切だと言えます。