

令和5年度

業務の状況及び実績に関する報告書

(令和5年4月～令和6年3月)

社会福祉法人宮城県社会福祉協議会

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

目 次

1	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会委員名簿	・・・ 1
2	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会委員名簿	・・・ 1
3	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の運営状況	・・・ 2
4	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会の審議状況	・・・ 2
5	運営監視合議体への報告及び審議状況	・・・ 2
	（1）運営監視合議体の開催状況	
	（2）運営監視合議体による巡回調査	
6	苦情解決合議体への報告及び審議状況	・・・ 3
	（1）苦情解決合議体の開催状況	
	（2）苦情解決体制調査	
	（3）事実確認調査	
	（4）苦情・相談等の受付状況	・・・ 4
	（5）苦情の種別とケースの処理状況	・・・ 5
	（6）苦情のサービス種別・苦情内容	・・・ 6
7	報告事項	・・・ 7
8	広報・啓発活動	・・・ 7
9	研修会の開催	・・・ 7
10	研修活動	・・・ 7
11	苦情内容とその対応	・・・ 8

1 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会委員名簿

第12期任期 令和4年10月1日～令和6年9月30日

◎委員長 高橋 芳代子 氏 ○委員長職務代理 元村 智明 氏

選出区分	所属団体 及び 職名	氏 名	監視	苦情	
① 社会福祉に関し学識経験を有する委員	ア 公益を代表する委員	宮城県民生委員児童委員協議会 副会長	川 村 米 子	○	
		東北福祉大学 准教授	元 村 智 明		○
		宮城県社会福祉士会 理事	東 寺 大 輔		◇
	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委員	認知症の人と家族の会宮城県支部 副代表	高 木 香	○	
		宮城県手をつなぐ育成会 理事	山 田 弘 子	○	
		宮城県精神障がい者家族連合会 事務局長	伊 藤 仁 幾	○	
	ウ 福祉サービスの提供者を代表する委員	仙台市地域包括支援センター連絡協議会 幹事	手 塚 雅 明	○	
		宮城県老人福祉施設協議会 副会長	土 井 孝 博	○	
		宮城県知的障害者福祉協会 事務局長	石 川 仁	○	
② 法律・財務に関し学識経験を有する委員	東北学院大学法学部 教授	遠 藤 隆 幸	◇		
	仙台弁護士会（弁護士）	金 子 享 平	◎		
	仙台弁護士会（弁護士）	高 橋 芳代子		○	
	東北大学大学院法学研究科 教授	度 山 徹		○	
	日本公認会計士協会（公認会計士）	古 川 直 磨		○	
③ 医療に関し学識経験を有する委員	宮城県医師会 常任理事（医師）	安 藤 由紀子		○	
	日本精神保健福祉士協会宮城県支部	佐 々 木 晃		◎	

◎は合議体委員長、◇は合議体委員長職務代理

2 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会委員名簿

第12期任期 令和4年9月1日～令和6年8月31日

◎委員長 小野 和宏 氏 ○委員長職務代理 神谷 統 氏

選出分野	所属団体 及び 役職名	氏 名	摘 要
1 福祉サービスの利用者を代表する委員	宮城県老人クラブ連合会 会長	高 橋 壽 一	
	宮城県障がい者福祉協会 常務理事	末 田 耕 司	
	宮城県重症心身障害児(者)を守る会 会長	秋 元 俊 通	
2 社会福祉事業を営業者を代表する委員	宮城県社会福祉法人営業者協議会 会長	庄 子 清 典	
	宮城県保育協議会 会長	中 鉢 義 徳	
	宮城県社会福祉協議会 理事兼事務局長	菅 原 健 一	
3 公益を代表する委員	宮城県民生委員児童委員協議会 副会長	小 川 喜 美 子	
	宮城県市長会 事務局長	神 谷 統	
	宮城県町村会 理事兼事務局長	小 野 和 宏	

3 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の運営状況

→実績なし。運営監視合議体、苦情解決合議体にて令和4年度事業報告、令和5年度事業計画の承認を得た。

4 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会の審議状況

名称	開催日	開催方法 (会場等)	内容 (協議事項等)	審議員
選考委員会	10月4日	書面決議	運営適正化委員会委員の辞任（1人）に伴う後任委員の選任に係る同意	9人

5 運営監視合議体への報告及び審議状況

(1) 運営監視合議体の開催状況

開催日	出席委員	開催方法 (会場等)	審議内容
5月16日	8人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活自立支援事業 令和4年度事業報告、令和5年度事業計画について 日常生活自立支援事業について相談・契約状況（3月末）の報告 運営適正化委員会 令和4年度業務の状況及び実績に関する報告書（案）について
7月19日	9人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活自立支援事業について相談・契約状況（5月末）の報告 専門員概況報告（仙台、仙台市泉区）
9月11日	8人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活自立支援事業について相談・契約状況（7月末）の報告 専門員概況報告（気仙沼・南三陸、仙台市宮城野区） 現地調査について
11月7日	7人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活自立支援事業について相談・契約状況（9月末）の報告 専門員概況報告（登米、仙台市太白区）
1月30日	8人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活自立支援事業について相談・契約状況（12月末）の報告 専門員概況報告（栗原、仙台市若林区）
3月5日	7人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活自立支援事業について相談・契約状況（1月末）の報告 運営監視合議体 令和6年度事業計画案について

(2) 運営監視合議体による巡回調査

	日時	調査地域	参加委員	参加した市町村社協
第1回	7月6日 ①10時～ ②13時30分～	①角田市社会福祉協議会 ②白石市社会福祉協議会	川村委員 山田委員	角田市社会福祉協議会 白石市社会福祉協議会 みやぎ地域福祉サポートセンター
第2回	7月18日 13時～	大崎市社会福祉協議会 (古川支所・鹿島台支所)	手塚委員 石川委員	大崎市社会福祉協議会 みやぎ地域福祉サポートセンター
第3回	7月24日 13時30分～	仙台市社会福祉協議会 青葉区事務所	伊藤委員 金子委員	仙台市社会福祉協議会青葉区事務所
第4回	7月26日 ①10時～ ②13時30分～	①松島町社会福祉協議会 ②塩釜市社会福祉協議会	①遠藤委員 ②遠藤委員 高木委員	松島町社会福祉協議会 塩釜市社会福祉協議会 みやぎ地域福祉サポートセンター
第5回	7月28日 13時～	石巻地域福祉サポートセンター (本所・河北支所)	土井委員	石巻市社会福祉協議会 みやぎ地域福祉サポートセンター

6 苦情解決合議体への報告及び審議状況

(1) 苦情解決合議体の開催状況

開催日	出席委員	開催方法 (会場等)	審議内容
4月13日	6人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の取り扱いについて（令和4年度分 ※2月21日以降） 新規事例24件 合計24件 ・運営適正化委員会 令和4年度業務の状況及び実績に関する報告書（案）について
6月1日	6人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の取り扱いについて 新規事例34件 合計34件
8月29日	5人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の取り扱いについて 新規事例40件 合計40件
10月24日	7人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の取り扱いについて 再審議事例1件、新規事例34件 合計35件
12月12日	4人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の取り扱いについて 報告事例1件、新規事例21件 合計22件
2月20日	6人	Web会議	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の取り扱いについて 報告事例1件、新規事例48件 合計49件 ・令和5年度 苦情解決体制調査結果・対応について ・苦情解決合議体 令和6年度事業計画案について

(2) 苦情解決体制調査

名称	調査月	対象事業所	内容	調査者
苦情解決合議体 苦情解決体制調査	2月	高齢者事業所 4か所 障害者事業所 3か所 児童事業所 3か所 計 10か所 （仙台市、気仙沼市、 栗原市、登米市、大崎 市、大和町、石巻市、 岩沼市）	事前に事業所に調査票を送り、 それを基に苦情解決体制の整備 状況等について電話で聞き 取りをした。	事務局長

(3) 事実確認調査

名称	調査日	調査方法	内容	調査者
苦情相談ケースの 事実確認調査	随時	電話	本会に苦情相談が寄せられた事業所に、事実確認 が必要と思われたケースについて調査（35 件）	事務局長 主事

(4) 苦情・相談等の受付状況

月	内容			受付方法						申出人の属性						
	苦情	相談	合計	来所	電話	電子メール	FAX	郵便	合計	利用者	家族	代理人	職員	隣人・友人	その他	合計
4月	3	17	20	1	15	4	0	0	20	10	4	0	5	0	1	20
5月	5	13	18	1	14	3	0	0	18	11	3	0	4	0	0	18
6月	5	13	18	1	17	0	0	0	18	9	5	0	3	0	1	18
7月	2	10	12	1	10	1	0	0	12	4	3	0	5	0	0	12
8月	2	13	15	0	15	0	0	0	15	7	3	0	4	0	1	15
9月	1	16	17	1	15	1	0	0	17	6	5	0	5	0	1	17
10月	2	13	15	4	10	1	0	0	15	8	2	0	3	0	2	15
11月	3	11	14	1	11	2	0	0	14	4	5	0	3	0	2	14
12月	2	14	16	0	14	2	0	0	16	12	1	0	2	0	1	16
1月	2	21	23	0	18	5	0	0	23	9	4	0	6	0	4	21
2月	3	18	21	0	20	1	0	0	21	9	4	0	6	1	1	21
3月	5	23	28	1	24	3	0	0	28	15	5	0	6	0	2	28
合計	35	182	217	11	183	23	0	0	217	104	44	0	52	1	16	217
R4	40	139	179	25	149	5	0	0	179	78	48	0	50	3	0	179
増減	△5	43	38	△14	34	18	0	0	38	26	△4	0	2	△2	16	38

(5) 苦情のサービス種別とケースの処理状況

月	サービス種別					処理状況										
	高齢	障害	児童	その他	合計	助言	話し合いの 推奨(1)	紹介・伝達	その他	事情調査	助言申し入れ	話し合いの 推奨(2)	あっせん	通知	合計	
4月	0	3	0	0	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	
5月	0	5	0	0	5	0	3	0	2	0	0	0	0	0	5	
6月	0	5	0	0	5	4	0	0	1	0	0	0	0	0	5	
7月	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
8月	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
9月	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
10月	1	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
11月	0	3	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	
12月	0	2	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	
1月	0	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	
2月	0	3	0	0	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
3月	0	5	0	0	5	1	4	0	0	0	0	0	0	0	5	
合計	1	34	0	0	35	17	12	0	6	0	0	0	0	0	35	

<注> 苦情処理の内容 ※分類は全社協によるものです。

- 助言 …申出人に対して助言を行ったケース (傾聴対応したケースを含む)
- 話し合いの推奨(1) …申出人に対し、苦情の相手先との話し合いを推奨したケース
- 紹介・伝達 …申出人に対し、専門機関・関係機関の紹介を行ったケース
当該苦情について、行政機関へ伝達を行ったケース
- その他 …上記以外 (匿名投書のため対応不可であったケース、申出人が苦情を取り下げて終了したケース等)
- 事情調査 …苦情解決合議体における審議の結果、
・申出人に対して助言を行ったケース
・事業者に対してサービスに関する「改善内容」の申し入れを行ったケース
- 話し合いの推奨(2) …苦情解決合議体における審議の結果、当事者間の話し合いの場の調整・設定を行ったケース
- あっせん …苦情解決合議体における審議の結果、両当事者の同意のもと「あっせん」を行ったケース
- 通知 …虐待や法令違反等の不当行為について、都道府県知事、市区町村へ通知・報告を行ったケース

(6) 苦情のサービス種別・苦情内容 (令和5年4月1日～令和6年3月31日)

分類	高齢	障害	児童	その他	合計
1 職員の接遇	1	23	0	0	24
2 サービスの質や量	0	6	0	0	6
3 説明・情報提供	0	0	0	0	0
4 利用料	0	0	0	0	0
5 被害・損害	0	0	0	0	0
6 権利侵害	0	1	0	0	1
7 その他	0	4	0	0	4
小計	1	34	0	0	35

<注> 苦情内容の分類は全社協によるものです。

1 職員の接遇

- ・関わり方、対応・言葉遣い
- ・説明不十分・その他

2 サービスの質や量

- ・食事・環境・サービス不十分
- ・退去、サービス提供中止・金銭管理・その他

3 説明・情報提供

- ・虚偽記載・相談不十分・契約拒否・説明不十分・その他

4 利用料

- ・利用料関係・負担金関係
- ・その他の費用・説明不十分
- ・その他

5 被害・損害

- ・介護、支援事故・物損・暴力
- ・その他

6 権利侵害

- ・虐待・暴力・身体拘束・暴言
- ・プライバシーの侵害・その他

7 その他

- ・制度に関すること・その他

7 報告事項

名 称	開催日	会 場	内 容	出席者
宮城県社会福祉協議会理事会	6月14日	フォレスト 仙台	R4年度「業務の状況及び実績に関する報告書」について報告	事務局長
宮城県社会福祉協議会評議員会	6月29日	フォレスト 仙台	R4年度「業務の状況及び実績に関する報告書」について報告	事務局長

8 広報・啓発活動

	内 容
県社協機関紙「福祉みやぎ」	<ul style="list-style-type: none"> ・「福祉みやぎ」5月号 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の紹介記事掲載 ・「福祉みやぎ」7月号 令和4年度宮城県社会福祉協議会事業報告に掲載
県社協ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> ・R4年度運営適正化委員会事業報告を掲載 ・R5年度福祉サービスの苦情解決に関する研修会の案内を掲載
ポスター、パンフレット	事業所や関係機関の依頼を受けて配布。その他、研修会案内時に同封。

9 研修会の開催

名 称	開催日	開催方法 (会場等)	内 容	参 加 人 数
福祉サービスの苦情解決に関する研修会 (第三者委員等対象)	12月 14日 午後	オンライン	研修テーマ「事業所職員の立場から見た苦情解決制度について」 講師 社会福祉法人ありのまま舎 相談支援センター名取ありのまま舎 佐々木 晃 氏	60人
福祉サービスの苦情解決に関する研修会 (事業者対象)	12月 20日 午前・ 午後 2回	オンライン	研修テーマ「苦情解決の意義と目的～福祉現場を通じて」 講師 社会福祉法人みんなの輪 理事長 仲野谷 仁 氏	68人

10 研修活動

名 称	開催日	会 場	内 容	出席者
介護サービスの質の向上に関する市町村担当者、事業所管理者等研修会 (国保連主催)	9月5日	仙台国際 センター 大ホール	高齢者虐待防止について ～事例から学ぶ対応方法と取組の充実～	事務局長 主事
北海道・東北ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議 (山形県福祉サービス運営適正化委員会主催)	11月 21日 ～22日	ホテルキ ャッスル 山形	<ul style="list-style-type: none"> ・運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会報告（全社協） ・全社協の令和5年度の取り組み（全社協） ・事務局運営、運営監視合議体、苦情解決合議体にかかわる協議・情報交換 	事務局長

11 苦情の内容とその対応

高齢者

分類1 職員の接遇 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	通所介護を利用。職員の対応が悪く、精神的に追い込まれている。他利用者がいない場で話し合いの機会を設けてほしい。	事業所へ連絡。申出内容を伝えると、申出人が通所した際に話し合う場を設けるとのこと。

障害者

分類1 職員の接遇 23件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	相談支援事業所と連絡がつかず困っており、サービス等利用計画案の作成が遅れるのではないかと心配である。事業所を変更しようと思うので、変更の判断に至った経緯を新しい事業所へ伝えてほしい。	市町村への相談を提案するとともに、事業所へ連絡。申出内容を伝えると、関係機関と情報共有の上、受け入れを判断すること。
2	本人	就労継続支援B型を利用。自力通所を認めてもらえず、希望の活動もできない。サービス管理責任者の対応にも不満がある。話し合いに同席してほしい。	同席はできない旨返答。相談員に申出内容を共有してほしいとの申出があり、相談支援事業所へ連絡。事業所へ申出内容を伝えると、話し合いで申出人と整理を行うとのこと。
3	本人	障害者就業・生活支援センターの職員の対応に不満がある。問題が長期化しており、新しい担当者とは会うことも出来ず悶々としている。	事業所へ申出内容を伝えることとなり、事業所へ連絡。再度、事業所から申出人へ連絡すること。
4	本人	就労継続支援B型事業所の管理者の対応に納得がいけない。利用者の苦情を伝えたのに謝罪も話し合いもなかった。事業所を指導してほしい。	当委員会に指導の権限はない旨返答すると、申出内容を事業所へ伝えてほしいとのこと。事業所へ申出内容を伝えると、事業所内で情報共有を行うとのこと。
5	本人	居宅介護事業所を利用。ヘルパーの調整してもらえず、管理者の対応が悪い。申出内容を事業所へ伝えてほしい。	事業所へ連絡し申出内容を伝える。申出内容を了解したとのこと。
6	本人	移動支援を利用。外出先が決まっても日程調整が進まず、曖昧な対応なので困っている。事業所が連絡すると言った日に連絡が無いのはおかしい。どうしたらいいのか分からない。	当委員会から事業所へ申出内容を伝えることとなる。事業所へ連絡し申出内容を伝えると、曖昧な表現でやり取りをしていたので対応を改めるとのこと。
7	本人	地域活動支援センターを利用。職員の対応が不適切で通所することができなくなった。申出内容を事業所へ伝えてほしい。	事業所へ連絡。申出人の対応について検討すること。
8	本人	居宅介護の利用に向けて契約を進めていたら、契約破棄になった。納得ができないので事業所を潰してほしい。	当委員会に権限はなく、適える機関もないことを伝えるが納得がいけない様子。最終的に行政と事業所へ申出内容を伝えることとなり、それぞれ連絡する。
9	本人	相談支援事業所と連絡が取れず、折り返しの連絡もない。事業所に申出内容を伝えてほしい。	事業所へ連絡。申出内容を伝えると、これまでどおり細目に連絡を取り相談に応じていくとのこと。
10	本人	短期入所を利用。職員から仕事を頼まれるので体調が悪化している。危険な運転も気になっている。その職員を辞めさせてほしい。	当委員会に権限はないことを伝え、すでに相談している行政からの返答を待つよう伝える。その後、行政より連絡があり申出人の希望により事業所へ連絡してほしいとのこと。事業所へ申出内容を伝えると、職員に事実確認を行い丁寧に対応したいとのこと。

11	本人	市町村社協の生活福祉資金貸付担当者の対応が悪い。言葉遣いが荒く、「お金を貸せ」と言われる。謝罪し、担当者を変更してほしい。	当委員会の趣旨を伝え、申出内容を該当社協へ伝えることとなる。該当社協へ申出内容を伝えると、担当職員を注意し申出人へ謝罪済みとのこと。
12	本人	共同生活援助を利用。管理者の言葉遣いが悪く、仕事に行けない日もある。言葉遣いを直すよう管理者へ伝えてほしい。	事業所へ連絡。申出内容を伝えると、了解され対応を気をつけるとのこと。
13	本人	移動支援を利用。移動支援の当日の時間について連絡がなく困っている。事業所へ連絡しても繋がらない。困っていることを事業所へ伝えてほしい。	事業所へ連絡。申出内容を伝え、申出人への連絡をお願いする。
14	家族	息子が放課後等デイサービスを利用。管理者とサービス管理責任者の対応が一方的で不信感がある。申出内容を事業所へ伝えてほしい。	事業所へ連絡。申出内容を伝えると、了解され対応を改めるとのこと。
15	家族	息子が障害者支援施設を利用。息子が痩せこけて変わり果てていたのに、元の姿に戻っていた。職員からの説明は全くなかった。説明してほしい。	施設へ連絡し申出内容を伝える。
16	本人	就労継続支援A型を利用。職員の態度、対応がひどく、いじめと感ずることもある。事業所へ伝えてほしい。	事業所へ申出内容を伝えると、具体的に伝えるよう対応を改め話し合いの場を設けるとのこと。
17	本人	就労継続支援B型を利用。他利用者のひとり言が気に入り職員に対応してもらったが、その利用者が注意を受けないことが納得できない。事業所へ伝えてほしい。	事業所へ申出内容を伝えると、了解され申出人が望むのであれば話し合いの場を設けるとのこと。
18	本人	就労継続支援A型を利用。他利用者から高圧的な発言を受けて管理者へ相談したが、寄り添ってもらえなかった。働きやすい環境設定をお願いしたい。	当委員会から事業所へ連絡することとなる。事業所へ申出内容を伝えると、話し合いの場を設けたいとのこと。
19	本人	就労移行支援を利用。職員に対し、利用者寄り添った対応をお願いしたい。事業所へ伝えてほしい。	事業所へ申出内容を伝えると、対応を改めるとのこと。
20	家族	相談員と連絡がつかず困っている。	当委員会から事業所へ連絡を入れることとなる。事業所へ申出内容を伝え、申出人へ連絡を入れていただくようお願いした。
21	本人	まもり一ぶを利用。専門員に相談をしたら、話し方がきつく対応がひどかった。	当委員会からまもり一ぶへ連絡を入れることとなる。まもり一ぶへ申出内容を伝え、申出人と話し合うようお願いした。
22	本人	就労継続支援B型を利用。職員が障害特性を理解しておらず、差別とも感じるような対応である。話し合いがしたい。	当委員会から事業所へ申出内容を伝えると、申出人と話し合うとのこと。
23	本人	相談支援事業所の担当者の対応に不満がある。何点か確認したいことがあるので、事業所へ伝えてほしい。	当委員会から事業所へ申出内容を伝え、申出人への説明をお願いした。

分類2 サービスの質や量 6件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	就労移行支援を利用。2～3か月しか利用していないのに、急に事業を終了すると言われた。事業所を指導してほしい。	当委員会に権限はないことを伝え、行政への相談を提案する。申出内容を事業所に伝えてほしいとのこと。事業所へ連絡し、申出内容を伝える。
2	本人	就労継続支援事業所の利用者が炎天下で作業をしている。熱中症にならないか心配。涼しい所で作業をさせるよう事業所へ伝えてほしい。	事業所へ連絡し、申出内容を伝える。
3	本人	就労継続支援A型を利用。職員数が不足しており、作業環境が悪い。施設外就労への変更が多く、一般就労という言葉に傷つく。申出内容を事業所へ伝えてほしい。	事業所へ申出内容を伝えると、了解され職員間で共有すること。就労継続支援A型は一般就労のための作業であることを理解いただきたいとのこと。
4	家族	息子が障害者支援施設を利用。息子が痩せて変わり果てた姿になっていた。元の姿に戻してほしい。	当委員会から施設へ連絡することとなる。施設へ申出内容を伝える。
5	本人	サービス等担当者会議を実施したが、サービス等利用計画書が届かない。相談員は連絡がつきにくい。	当委員会から事業所へ連絡することとなる。事業所へ申出内容を伝え、申出人へ連絡を入れていただくようお願いした。
6	本人	まもり一ぶを利用。工賃支給日の直近の支援日に工賃を引き落として、家に届けてほしい。まもり一ぶへ伝えてほしい。	まもり一ぶへ連絡し、申出内容を伝える。検討し対応すること。

分類6 権利侵害 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	短期入所を利用中、発作が起きたが看護師資格を持つ職員を呼んでももらえなかった。安全確認と初動対応を怠ったのは何故か、行政へ報告しないのは何故か県知事へ伝えてほしい。	事業所や関係機関へ確認し、委員長判断のもと合議体にて審議。審議の結果、県知事へ通知しない判断に至り、支援機関を通じて申出人へ報告。

分類7 その他 4件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	以前利用していた就労継続支援B型事業所で描いた絵を返却し、商品への使用を中止してほしい。	事業所へ連絡し、申出内容を伝える。すでに申出人へ何度も説明し、同意を得ているとのこと。これ以上は申出人に諦めてもらうほかなく、法的手段も辞さないとのこと。
2	本人	就労継続支援B型を利用。利用者を辞めさせてほしい。	当委員会に権限はないことを伝えると、利用者処分についての考えを説明してほしい旨事業所へ伝えてほしいとのこと。事業所へ申出内容を伝えると、対応について検討したいとのこと。
3	本人	以前利用していた就労移行支援事業所を再度利用できず、納得できない。体調が安定したので再利用を打診したがデイケアを勧められた。事業所と話し合いをしたい。	事業所へ申出内容を伝えると、了解され関係機関と情報共有を行いたいとのこと。
4	本人	以前利用していた就労継続支援B型事業所から、給料明細書を受け取っていない。事業所へ伝えてほしい。	事業所へ連絡し、申出内容を伝える。すでに伝えたとおり、事業所にて給料明細を受け取ることができる旨申出人に伝えてほしいとのこと。