

令和3年度 苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
1	高齢者	デイサービスセンター	祖母が利用していたディサービスから帰宅したところ補聴器が壊れていた。それ以降事実関係の確認や補償などの話しをしていたが、中々解決しなかった。このため、最近、事業所の第三者委員が関与したものの、利用者側の話しを聞くことなく、委員による解決案を事業者側に示した。本来第三者委員の解決案なら、利用者側にも直接説明すべきである。そもそも事業者側が任命した委員なので、事業者側に有利な判断をしているのではないか。	事業所側に事実関係を確認したところ、破損は10ヶ月前に発生し、家族が国保連の介護サービス相談室に訴えたものの、破損原因の判明には至っていなかった。そのやりとりの中で、第三者委員の関与手続きに不満が発生し、その点について当委員会に申立があった。当委員会としても申立のあった第三者委員についてのみ対応するとして申出人の了解を得て、事業所側の苦情解決の事務手続きを検証したところ、当委員会が推奨している様式と差異があることが判明した。このため、今後、苦情の受付や助言など各段階に応じて、申出人に文書で示すなどの様式となっている、当委員会が作成した様式の利用を事業所側に提言することで申出人の了解を得た。	51日
2	高齢者	特別養護老人ホーム	叔父が入居している施設に、近況を問い合わせても、答えてくれないし、名前を名乗ると直ぐに電話を切られる。そのような対応をすることはおかしいのではないか。	施設に事実関係を確認したところ、申出人に対しては顧問弁護士が対応する状況であることが判明したので、その旨申出人に伝えた。	1日
3	障害者	就労移行支援事業所	就職に向けて、就労移行支援事業所を利用していたが、親が勧めた事業所との面接を受けた後、様々な疑問が生じた。そこで、支援事業所に確認等を依頼したものの、担当者からの回答が遅れており、その段階で事業所にメールしても、担当者との連絡が取れず、最近では代表者が対応するようになった。申出人としては、回答が遅れたことなどについて、担当者から直接説明と謝罪を受けたい。	事業所に事実関係を確認したところ、回答については、利用者が急に事業所を休んだこともあり、その間のやりとりについて、事業所側が利用者の体調などを考慮したため、結果的に連絡が十分でなかったことなどが原因であるとの回答であった。このため当委員会と申出人との話し合いの結果、申出人から示された苦情に対する回答を事業所に依頼し、事業所の配慮不足であったことなども記載された回答文を申出人に示して了解を得た。	5日
4	障害者	グループホーム	世話人の1人と相性が悪く、この状態が続くと、気持ちを押しえられなくなり、暴力行為に発展しかねないことが心配である。この状況を何とか改善したい。	事業所に確認したところ、最近も申出人との話し合いが行われ、数々の要望があったが、共同生活施設なので、出来ることと出来ないことがあると説明した。その後、利用者が適正化委員会に苦情を申し出たことは、その説明を受け入れてもらえなかったと認識している。ただ、該当する世話人は訴えのあるようなことはしていないことが明らかなので、今後も申出人とのコミュニケーションを密にして改善を図りたいとの回答があった。このため、申出人に対しても、事業所に、申出の内容を伝えたと、遠慮すること無く相談してほしいとの回答があったことを伝えて終結した。	5日
5	障害者	障害者支援施設	息子が利用している施設では、新型コロナウイルスのオミクロン株による感染拡大に伴い、期限を定めない外出禁止措置を開始した。従来株より重傷化リスクが低いことがインターネット情報で発表されているにもかかわらず、この対応は息子の心身の成長に重大な支障をきたす恐れがあるので、直ちに過剰な制限を撤廃するよう、事業所に対して監督・指導をしてほしい。	県知事と運営適正化委員会あて連名での申立であった。このため、県と協議の結果、今後の対応は県が行うこととし、その旨申出人に伝えた。	3日

令和3年度 苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
6	児童	児童クラブ	子供が利用している児童クラブについて、学校が夏休みの期間は、昼食を持参させることになっているが、申出人は病弱のため、自宅で弁当を用意出来ない日もある。その日はコンビニで買っていくことも認められているが、途中にはコンビニはないため、利用者が探した弁当業者に依頼し、施設まで配達することを認めてくれない。このことを施設側に伝えてほしい。	施設側に確認したところ、何度かの話合いの中で、施設側からも弁当業者を斡旋したものの、申出人が選んだ業者が少し安価なこともあり、その業者を利用したいと主張している。ただ、その業者は自宅への配達をしてくれないため、施設での受取などの対応に苦慮しており、申出人との交渉を続けているところであるとの回答であった。このため、施設側に申出人と良く協議するよう依頼した。	2日