

令和4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	サービス付き高齢者住宅	過去に勤務していた施設について、管理者や責任者の対応が不適切であったり、暴言と言われかねない言動があった。	利用者への暴言があれば、当委員会として行政に通知する義務があることから、事実関係を詳しく確認した。一部で不適切と思われる事例が見受けられたことから、委員会として行政に情報提供を行った。	37日
2	障害者	地域生活総合支援センター	施設について、体調不良により一時的に利用を休止していたが、その後の利用再開にあたり、施設側が提案した短期利用しか認めてくれない。そもそも体調不良の原因の1つには施設側の対応が十分でなかったと考えているので、以前のように週5日の利用が出来るようにしてほしい。	当委員会に対する申出の前に、市及び県に対して同様の申出がされ、行政で一定の結論が出された事案である。その後新たな事実も加わっていないことから、当委員会としては対応しない結論となった。	34日
3	障害者	一般相談支援事業所	利用している相談支援事業所は携帯電話のみで対応しているが、急いで連絡を取りたい場合でも中々電話が繋がらない。過去には他の事業所からも同様の訴えがあった。このような状況では的確な支援が行えないので資格を取り消すべきである。	利用者からの連絡が取れないことや、過去にも同様の事例が複数あったことを踏まえ、社会福祉法第86条に基づき県に苦情内容を通知した。	11日
4	障害者	障害者支援施設	息子が利用している施設は、施設内で新型コロナウイルスの陽性者が発生したら、施設全体を閉鎖するなどの対応をしているが明らかに過剰である。このため、直ちにその取扱いを撤廃するよう、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出であった。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。	10日
5	障害者	障害者支援施設	子供が利用した短期入所施設で、夜間に隣室の利用者から治療が必要なほどの嘔みつき行為があった。 施設側に加害者の親からの謝罪と、担当職員からの状況説明を求めたものの出来ないと言われた。	当委員会から施設管理者に苦情内容を伝達したところ、今後加害者の親からの謝罪と職員による説明に加え、第三者委員も加えた苦情対応を考えているとの説明があり、その旨申出人に伝え了解を得た。	12日
6	障害者	相談支援事業所	高齢で病弱な母と、障害を持つ兄と同居しているが、兄の将来を考えて、グループホームの利用を勧めてみたものの、判断の能力が無いため成年後見制度を利用している現状にもかかわらず、相談支援事業所は、本人の意思が重要だとして親身になって対応してくれない。	グループホームの利用も一案として考えられるが、兄のこれから先の状況に応じて、様々な障害者支援制度の活用も考えられることから、地域の基幹相談支援センターに相談することを提言した。	14日