

# 令和5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	特別養護老人ホーム	ユニットケアをしている特別養護老人ホームで明らかに職員数が少ない。	申出人に対して具体的な証拠を示して行政に申し出ることを提言したところ、申出人自ら勤務実態の証拠を行政に提出することになった。	1日
2	高齢者	訪問介護事業所	勤務している事業所が架空請求している。	委員会として具体的な証拠等の提示を求めたところ、活動記録等の写しが提出されたため、申出人の同意を得た上で行政機関に情報提供した。	12日
3	高齢者	看護小規模多機能型居宅介護事業所	入院のため一時的に空いた部屋を別の利用者に提供するものの、退院が決まったら直ぐにその部屋に戻れるとの説明であったが、実際に退院が決まったときには、その部屋が空かないのでしばらく待って欲しいと言われた。こんなことなら一時的な退居をせずに費用を負担してでも利用を継続した方が良かった。	申出人に対して今の利用者を移動させてまで前の部屋に戻りたいのか確認したところ、そこまでの対応は希望しないが、空くまでの間他の施設でも良いから手配して欲しいとの意向が示されたことから、施設管理者にその希望を踏まえた対応を要望した。	5日
4	高齢者	有料老人ホーム	施設の入居に際して弟が保証人になったが、娘の私には重要な情報の報告が無く、こちらから問い合わせなければ教えてくれない。必要な情報は私にも事前に連絡して欲しい。	一般的には重要な情報はキーパーソンに連絡する施設が多いが、施設側へ苦情内容を伝えることは可能と説明したところ、伝えて欲しいとの要望を踏まえて、施設管理者に伝達した。	4日
5	障害者	居宅介護支援	買い物のヘルパーが辞めてしまい、後任のヘルパーが決まっていない。このため、2週間ほど買い物が出来ておらず、食事などの生活に支障が生じ、先日は体調不良のため救急車を呼ぼうとした。	事業所に苦情内容を伝えたところ、1回提案したヘルパーについて、申出人から拒否されたため別の人を探している。なお、先日申出人が体調不良を訴えたので訪問したが、病院への救急搬送までは必要なかった。食事等も問題が無い状況だったものの早めに後任者を決めたいとの回答であった。	5日
6	障害者	障害者サービス施設	子供の腕に大きなアザがあることに気がつき、直ぐに施設に連絡したところ、当初は原因不明と説明されたが、その後の話合いの中で、数日前に他の職員が気づいていたとの説明があった。こちらから問合せたため事実関係が分かったが、当初はわざと隠していたのではないか。	虐待の恐れがあることから、行政機関に通知した。	1日
7	障害者	就労継続支援A型事業所	過去に勤務していた施設で職員からパワハラを受けたことから腰痛になり、仕事が出来なくなったため利用を辞めた。 また、他の利用者を通じた嫌がらせもあり、その代表は事業所のお金を横領している。	委員会としてパワハラ具体的な状況や横領の証拠について確認したところ、説明しづらいとの回答であった。このためパワハラについて行政に情報提供することは可能と提言したところ、伝えて欲しいとの希望を踏まえ、行政機関に情報提供した。	1日

# 令和5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
8	障害者	就労継続支援A型事業所	事業所には10歳代～50歳代の利用者があるが、職員は若い利用者には親切に説明してくれるものの申出人が質問すると自分で考えろと言ってアドバイスさえもしてくれない。また、事業所内で決められたルールがあるにもかかわらず、若い利用者がルールに違反しても大目に見ている。このように利用者の年齢で対応が違うことはおかしいのではないか。	当委員会の役割りを説明し、苦情内容を事業所に伝えるのみで強制力が無いことを説明したところ、それでも伝えて欲しいとの申出人の意向を踏まえ、事業所に苦情内容を伝達した。	9日
9	障害者	就労継続支援A型事業所	先日事業所の体験利用をしたとき、もう1人体験利用者がいたが、その利用者は知的障害に手指の動きにも障害が認められた。申出人と一緒に軽作業をしたがその利用者の作業が遅くなっていることに対して、職員がもたもたするななどと心無い言葉をかけていた。是非事業所には利用者に対して職員の感情をぶつけることはしないようにと伝えて欲しい。	事業所管理者に苦情内容を伝え、事実関係の確認と適切な対応を提言した。	2日
10	障害者	就労継続支援B型事業所	子供が新型コロナに感染していたことを妻が利用している事業所に伝えたところ、その場で実施した簡易検査が陰性であったにもかかわらず、勝手に家に帰宅させられた。また、自宅で数日間待機するようにも言われており、これは事業所側の過剰な対応ではないか。	5月から国などの新型コロナ対応も変更されたが、事業所での対応については、基本的には管理者の判断に委ねられており、国等が示した期間を踏まえた対応であれば直ちに過剰とは言えない。ただ勝手に帰宅させられたことなどについては、事業所に苦情として伝える事になった。事業所に確認したところ、勝手に帰宅させたことに対しては、直後に管理者が謝罪しており、検査が陰性であったものの、妻から喉の痛みの訴えがあったことから念のため帰宅させたとの説明があった。	6日
11	障害者	障害者グループホーム	グループホームで利用者に無断で監視カメラを設置し、問題が発生すると管理者が叱責するなどの話しを聞いたので、適切な調査と対応をお願いしたい。	申出人の連絡先が不明のため、具体的な事実の把握が困難であったものの、該当事業所名等が記載されていたことから、委員会で協議し行政機関に情報提供した。	30日
12	障害者	障害者グループホーム	障害者グループホームを利用したいと考え、相談支援事業所から提案された新築のグループホームへの入居を申し込んだが、入居が可能かの返事が中々来ない。その利用がダメなら別のところを考えたいので、結論を早く出して欲しい。	事業所に苦情内容を伝えたところ、その施設は来月から利用が出来るが、現在申出人の保証人について内部で検討している。その結果も含めて早急に返事をしたいとの回答であったことから、申出人にもその内容を伝えた。	1日
13	児童	こども園	数日後に運動会があるが、今日突然保護者によるビデオや写真撮影を禁止するとの連絡があった。十分な事前説明もない中、突然の禁止には納得出来ない。	園に苦情内容を伝えたところ、以前ストーカー被害が発生したため急遽禁止としたが、保護者からの苦情を受けて、特定の場所での撮影を許可することにしたとの説明があった。	1日

# 令和5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
14	児童	放課後等デイサービス	この夏の猛暑の中、外遊びを計画していることに不信感があり、利用を一時的に休ませていたが、今月末で退所してその後は別の事業所を利用することにした。退所することは連絡済みだが、今月はまったく利用していないのにキャンセル料が発生すると困るので、委員会からその話を伝えて欲しい。	事業所に申出人の意向を伝えたと、猛暑に対しては様々な対応を行っているが、申出人とは見解の相違があり中々理解が得られていない。キャンセル料を徴収しないことで納得されるのであれば徴収しない対応としたいとの回答があり、その内容を申出人に伝えた。	1日
15	児童	放課後等デイサービス	職員が重度障害の利用者に対して、暴言や障害特性に相応しくない言動や態度を取っている。	具体的な事実関係等を申出人に確認したところ、証拠になるものがないことから、申出人と協議の結果、責任者に対して苦情内容を伝え、事業所側で事実関係を確認する対応となった。その後事業所側からは、対応困難利用者に対する偶発的な発言等があったことが判明し、該当職員も含めて再発防止に取り組むことの報告があったため、今後の状況を見守る対応とした。	5日
16	その他	日常生活自立支援事業	県内のある社会福祉協議会では、担当職員が休職しているなどの理由で、相談体制などが十分に機能しておらず、制度を利用したくとも利用できない人がいるのではないかと。	市町村社会福祉協議会を指導・監督する立場である県社会福祉協議会に対して苦情内容を伝え、当該社会福祉協議会に対する積極的な取り組みを要請した。	5日
17	その他	日常生活自立支援事業	1月から利用しているが、2月分の支払い確認書で、合計と内訳が合っておらず、結果として数万円の余剰金が発生した。その原因の説明が十分されない中、週単位の金銭管理が提案されたが、結果としてうまく金銭管理が出来ていないので、今後の利用を迷っている。	社会福祉協議会担当者に苦情内容を伝えたと、合計の内訳金額の不一致については誤りであったことから直ちに謝罪した。なお、該当者については契約締結前の相談段階での金銭管理の試行であり、正式に契約するかは、今後利用者が検討するとの回答があった。	5日