

令和6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	障害者	就労継続支援A型事業所	事業所を休むためスマホから電話するが、電話が繋がらない。	事業所に苦情内容を伝え、機械が故障しているのであれば、何か原因があるかもしれないので、NTT等に相談してみるよう助言した。	1日
2	高齢者	特別養護老人ホーム	コロナの感染者が発生し、法人本部からの指示で施設に残っている期限切れの検査キットを使用しているが、職員が意見を言っても聞いてもらえない。	「問題があると思っている職員が何を言っても聞いてもらえない」との苦情の内容について、事業所に伝えた。	7日
3	その他	市町村社会福祉協議会	市町村社協の日常生活自立支援事業の担当者が昨年度交替し、なかなか相談に乗ってもらえずに困っている。	前の月にも同様の苦情が寄せられたことから、県社協の担当者に苦情の内容を伝え、改善に向けて県社協からの支援を要請した。	2日
4	その他	県社会福祉協議会	県社協の職員がため口で話したり、個人の意見として話をしているのは、問題があるのではないかと。	録音された電話での会話の内容を聴取し、適切な対応とは言い難い部分があったので、職員の上司に苦情内容を伝達し、上司から電話で、謝罪と職員への指導について説明した。	2日
5	障害者	就労継続支援A型事業所	利用者の悩みや問題提起よりも職員の意見を優先させたり、作業中に職員が特定の利用者と一緒にふざけ合ったり、内作業と外作業の振り分けが固定化し負担がかたよっている。	事業所に苦情内容を伝えたところ、利用者の悩み等を聞いてないことは承知した。作業先でのふざけ合いについては、既に把握し対応した。作業の振り分けについては、雇用契約で明記されているので変更できないが、利用者には十分説明したい、との回答があった。	5日
6	障害者	居宅介護支援	訪問介護のサービスを受け生活しているが、ケースワーカーが勝手に提供サービスを変更したり、近隣に住む男性の妨害により、介護サービスが受けられなくなっている。	事業を運営する市町村社会福祉協議会に苦情内容を伝えたところ、サービスの再開に向けて関係者間で話し合いを行うことになったとのことだったが、その後、申出人と電話が繋がらなくなり、半月ほど連絡がないことから収束とした。	26日
7	障害者	就労継続支援B型事業所	女性管理者が男性職員に聞こえるように、女性利用者の体調を聞いてくる。	事業所者に電話で苦情内容を伝えたところ、配慮に欠けていたので、気を付けたいとの回答があった。。	2日
8	高齢者	自立支援介護特別養護老人ホーム	ユニット加算をしているのにユニットケアをしていない、利用者の要望（個別時間帯ケアも含む）に応えていない、パッドが汚れて交換の訴えがあっても交換できない、自立支援を謳っているのに対応ができていない、利用者が拒否しているのに無理やり水を飲ませている。	指導監督権限のある行政機関に、情報提供のあった内容を伝えた。	10日

令和6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
9	高齢者	市町村社会福祉協議会 訪問介護事業所	訪問介護事業所の職員の対応について、提供を受けていたサービス内容を変更された等、権限を有する行政機関に7件の苦情申し立てを行ったが、事案発生から約60日間、放置されたまま説明がない。	苦情の内容について当該行政機関等に伝えましたが、行政機関が苦情の対応を行っていることから、その結果を待つこととした。	205日
10	高齢者	特別養護老人ホーム	施設の管理者から短く期限を切られて契約書等の変更に同意を求められたが、以前、施設側の対応の不備を指摘したことについて、「悪質な要求や理不尽なクレーム」として受け止められたため、このような対応になったのではないかと。	施設に苦情の内容を伝え、施設からの回答を確認した上で、申出人から送付された資料からは、施設側の対応が適切であったかどうかを判断できない旨回答した。	72日
11	障害者	地域活動支援センター事業所	施設に対する苦情を監督権限のある行政機関に申し立てたが、その回答について納得がいかない。また、運転免許証について、おそらく、施設からの密告により医師が作成した診断書で、自動車等の安全な運転に必要な能力を欠くとされたのではないかと。	他機関（警察）での対応が優先されるべき内容である場合に該当するため、委員会としては対応ができない旨回答した。	51日
12	児 童	保育園	保育園で手足口病にかかった子供がいたが、その後保護者に注意喚起しなかったため、他の子供にも感染が広がった。また、特定の保育士が自分の子供の体を強く左肘で振り払った。	保育士による虐待のおそれがあることから、行政機関に通知した。	7日
13	障害者	就労移行支援事業所	昼休み、職員同士が他の利用者の個人情報を知ることになるように話している。	事業所に苦情内容を伝えたところ、職員に確認した結果、事実を確認できなかったが、申出人は精神的な問題を抱えているため、専門家を交えたチームで対応していきたいとの回答があった。	21日
14	高齢者	通所介護支援	ディサービスについて、事業所が契約者名を誤っていたり、利用料を間違ったりしていたが、責任者の謝罪が不適切であった。	事業を運営する市町村社会福祉協議会に苦情内容を伝えた。	2日
15	その他	日常生活自立支援事業	市町村社会福祉協議会の専門員に引越について相談したが、新しい担当者はまったく相談に乗ってくれなかった。	市町村社会福祉協議会に苦情の内容を伝えた。	1日
16	障害者	地域活動支援センターⅡ型	個別支援計画にリハビリが記載されているが、理学療法士が1年間不在のため、リハビリが行われていない。	施設管理者に苦情内容を伝え改善を要請したところ、リハビリは4月から再開予定で、対象者とその家族に対して周知済みであるとの回答があった。	1日