

令和7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	入所施設	利用者が発熱したが、病院に直ぐに連れて行ってもらえなかった。施設側から説明を受ける前に、職員が日曜で休みなのに呼び出されて対応したと逆に怒鳴られた。どこに連絡すればよいかとの問い合わせ。	市町村の担当窓口と伝えるが、申出人から県高齢窓口にと話しがあり、委員会の業務内容を伝えた上で、助言・指導の立場で聞いてくれるのではと回答した。	1日
2	障害者	障害者グループホーム	朝食が口に合わないため断っているが、提供が続いている。朝食は不要なので提供を辞めてもらいたい。食べないのに食費が徴収されるのも納得がいかない。申出人来所。	施設管理者に連絡。本人の希望に沿うように改善してみたいと回答した。しばらく様子を見て改善されないようであれば、連絡をいただくように伝えた。	1日
3	障害者	就労継続支援A型事業所	職員が障害者を見下したような姿勢で対応している。改善してもらいたい。匿名でお願いしたいが、施設にアプローチする時は、同席してもらいたい。	職員の対応は不適切な面もあるが、人権侵害とまではいかない為、委員会としては介入できないと伝え、他の相談窓口として、基幹障がい者支援センターを案内した。	2日
4	障害者	就労継続支援B型事業所	施設事業者からの相談で、利用者の家族より、虐待を受けたと訴えがあったが、具体的な事象等が確認できなく、申出人に納得してもらえない。その後、利用者の家族からも連絡があり、施設が虐待の事実を認めないとの訴え。	事業所に調査に入るが、虐待の事実は確認されず。家族には、市担当課をすすめた。その後、市から本委員会に問い合わせがあり、家族に説明した内容を伝えた。	7日
5	障害者	生活訓練施設（宿泊型）	職員の言動や対応がひどく、苦情を言っても改善されない。	管理者に連絡して、申出人からの内容を伝え改善を依頼した。対応について申出人に報告し、改善されないようであれば連絡をいただけるよう伝えた。	2日
6	障害者	障害者相談事業所	利用者の知人（匿名）からのメールで、ヘルパーと相談員の対応がひどいとの内容。	委員会で検討してもらい、相談事業所の管理者に申出人の内容を伝え、事実であれば改善を依頼した。苦情のような内容は把握していないが、事業の適正な実施が図られるよう職員を指導していきたいと返答があった。	5日
7	児童	認定こども園	園に通う児童に暴力を受けたが、適切に指導してもらえずに退園に追い込まれた。園から説明もない為、説明と補償を請求したい。	市の担当課にも説明し動いているとの事。行政機関が対応している為、委員会としては関われない事を伝えるが、委員会から市の対応を促して欲しいと依頼があり、事務局から市に連絡し、市から申出人へ現在の状況説明を依頼した。	2日