

11 苦情内容とその対応

高齢者

分類1 サービスの内容(職員の接遇) 4件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	妻が介護老人保健施設を利用中に亡くなった。要因は入所前に利用していた訪問入浴で、そのプランを作ったケアマネをただしたい。	委員会で、ケアマネをただすことはできない。損害賠償を求めるとしても、費用と時間がかかる。ケアマネも利用者のことを考えて、プランを立てたと思うと申出人に伝えたと納得した。
2	家族	兄が有料老人ホームを利用。兄が施設から不当な対応を受けた。そのことについて施設に聞くと、施設からすぐ出て行くように言われた。兄を迎えに行き、病院に連れて行くと、肺炎、貧血、栄養失調だった。	申出人は既に行政に相談しており、納得出来ないのので、弁護士にも相談したいとのことだった。引き続き行政に相談するよう伝え、納得した。
3	家族	叔父がグループホームを利用。入居にあたり、必要な物を購入したが、代金を申出人が払ったり、グループホームが払ったりとまちまちで精算がまだだ。苦情を言っているが、対応してくれない。	施設に確認。申出人が作成した購入予定リストで、届いた物の代金は振り込んだとのこと。そのことを申出人に伝え、管理者と連絡を取るよう伝えた。
4	家族	母親がケアハウスを利用。母親が他の利用者から嫌がらせを受けている。施設できちんと対応してくれない。	施設に確認。嫌がらせの現場を職員は見えないが、職員には気を付けるように伝えている。申出人は行政にも訴えており、行政からも問い合わせがあったとのことだった。

分類2 サービスの内容(サービスの質・量) 3件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	親がショートステイを利用。法人本部が他県にあり、他県と職員の行き来があるようだ。コロナ禍で高齢者を預けているので心配だ。	施設に確認。他県の法人本部との行き来はあったが、感染が拡大したため、自粛することになったという話であった。
2	本人	養護老人ホームを利用。施設を出て一人暮らしをしたい。	入所は、行政からの依頼であるため、当委員会で出来ることは無いと伝え、納得した。
3	家族	母親が特別養護老人ホームを利用。母親の足にむくみがあるため、リハビリとマッサージを受けさせたい。費用は申出人が支払うとのこと。	施設に確認。申出人から同様の申出があり、事業者の選定を行い、準備中であるとのことだった。

障害者

分類1 サービスの内容(職員の接遇) 9件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	グループホームを利用。施設に対して意見すると、退居するように言われる。施設が申出人に無断で、家族に手紙を出すのはおかしい。第三者委員に電話をしたが、病気で機能していない。	訴えを行政に通知した。
2	本人	就労継続支援A型事業所を利用。事業所の責任者が、利用者の前で、職員を罵倒している。利用者が言われているような気がして、嫌な気持ちになる。	法人代表に申し出を伝えた。職員に周知、指導するという事だった。

3	本人	グループホームを利用。下の階の利用者が騒ぐので、グループホームを出て一人暮らしをしたい。	相談支援事業所に確認。申出人は服薬管理、金銭管理が出来ず、見守りが必要。支援者会議を開く予定だったが、コロナ禍で開催出来ずにいるということだった。
4	家族	就労継続支援B型事業所を利用。子供が他の利用者から、持ち物を壊されたり、暴力を受けているようだ。	事業所に確認。利用者の見守りと、今後の対応について、家族と話し合いを持ってほしいと依頼し、了承した。
5	本人	就労継続支援B型事業所を利用。事業所が事業の改編を繰り返している、仕事についていけない。サービスの質が低下している。職員の対応が悪い。	事業所に確認。合併に伴う異動、レイアウトの変更があり、障害によっては混乱を招いている。個別に面談し、丁寧に説明したいとのことだった。
6	本人	就労継続支援B型事業所を利用。用事がある時にサービス管理責任者の名前を呼んでも返事をしてくれない。携帯ばかりいじっている。	事業所に確認。事業所では、機械の音で声が聞こえにくい。携帯については、事業所は固定電話ではなく携帯なので、電話対応のためということだった。
7	本人	相談支援事業所を利用。事務手続きや、管理者の対応に問題がある。改善を申し出ているが、改善されない。	事業所に確認。事業所で対応を検討し、改善したいとのことだった。
8	本人	就労継続支援B型事業所を利用。事業所の職員の言動で、不快な思いをしていて、精神的にも辛い。職員を辞めさせ、異動になった職員を戻してほしい。	事業所に確認。申出人がそう感じていたかもしれないが、誤解もある。内容を確認して対応したいとのことだった。
9	本人	就労継続支援A型事業所を利用。新しい職員が威圧的で、職場の雰囲気が悪くなっている。利用者は障害者なので、気を付けてほしい。	事業所に確認。異動があったばかりで、利用者も環境が変わり、職員との距離もあり、そう感じる場所があるかもしれない。配慮していきたいとのことだった。

分類2 サービスの内容(サービスの質・量) 7件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	就労継続支援B型事業所を利用。第三者委員に電話をしたが、いないと言われた。重要事項説明書に虚偽がある。喫茶業務をしているが、冷蔵庫、シンクが壊れている。	事業所に確認。第三者委員は登録の電話番号の所に常駐していない。喫茶の備品は建物の備品で、建物の管理者には伝えてある。申出人に直接説明するとのことだった。
2	家族	家族がグループホームを利用。家族が入居してから、他の利用者が体調を崩したため、退去してほしいと、詳しい説明も無く言われた。	事業所に確認。申出人の家族が利用を継続できる様に対応して様子を見ているため、すぐに退去してほしいという状況では無くなっているということだった。
3	本人	グループホームを利用。途中からホーム内のルールが変更になり不満だ。	グループホームに確認。申出人が洗濯機、風呂を1番に使用するので、他の利用者から不満があり、順番をローテーションにしたとのことだった。
4	本人	相談支援事業所を利用。出来る事、出来ない事があると言って、行政、相談支援事業所の福祉の関係者は何もしてくれない。	相談支援事業所に確認。行政からの依頼で相談を受けてきたが、申出人が支援を希望しなかったため、支援が途絶えてしまったとのことだった。
5	本人	入所施設を利用。中古のゲーム機を早く買いたい。施設、行政の担当者からは、了解を得ている。	施設に確認。申出人と話し合っている。担当者で対応したいとのことだった。

6	本人	訪問介護事業所を利用。出来るはずの支援が出来ないと言われる。苦情を言うと契約を解除すると言われ困っている。	相談支援事業所に確認。申出人には、相談支援事業所、行政が連携し他のサービスで支援をしているとのことだった。
7	本人	就労継続支援B型事業所を利用。管理者は、利用者が何をしているのか把握していない。利用者に合わせて指導もない。	運営会社に確認。管理者は病後で、利用者には不安を与えないよう、対応したいとのことだった。

分類5 被害・損害 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	訪問介護事業所を利用。ヘルパーが調理中に壁を焦がした。事業所から謝罪を受けたが、その後の補償がない。	事業所に確認。運営会社とアパートのオーナーで示談をする予定になっているということだった。

分類6 権利侵害 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	就労継続支援B型事業所を利用。職員が利用者全員の携帯を取り上げた。早く歩けない利用者に、もたもたすると言ったり、声が低い利用者は、何回も返事をさせられる。	虐待に当たることから、行政に通知した。

児童

分類1 サービスの内容(職員の接遇) 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	子どもが認定こども園を利用。子どもを迎えに行く際に、担任に子供の様子を聞きたいが、担任から離れない父兄がいて、聞くことが出来ない。	子ども園に確認。訴えの内容を了解し、対応するとのことだった。

分類3 説明・情報提供 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	子どもが保育所を利用。保育所が内科検診で来所していた小児科医に、子どものことを勝手に相談し、発達障害が疑われるので、専門医院を受診するよう勧められた。親の同意無くそういうことをしてよいのか。	保育所は保育の専門家であり、担当する児童で何か気付くことがあれば、専門家の意見を求めることはあると思うと伝えた。

その他

分類1 サービスの内容(職員の接遇) 4件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	総合支援資金の申請時、社会福祉協議会が申請用紙の誤りに気付かず受理した。その後用紙が違ってたと連絡があり、再度手続きをした。	社会福祉協議会に確認。申出人の訴えに間違いはなく、再貸付制度が変わる時期で窓口担当者が理解していなかった。申請は済んでいるとのことだった。
2	本人	緊急小口資金、総合支援資金の申請をしたが、書類に不備があり受け付けてもらえなかった。	社会福祉協議会に確認。申請を受け付ける事は可能。しかし不足書類があったとのことだったので、受付の窓口を確認して申請する事を勧めた。
3	本人	緊急小口資金特例貸付について、厚労省と県社協に確認したら、申請出来るということだったが、市町村社協から対応を拒否された。	県社協、市町村社協に確認。対応を拒否していない。申出人に市町村社協に相談するよう伝え納得した。

4	本人	無料低額宿泊施設を利用。明日は施設利用料を支払いに行く日だが、雪が降っていて、路面が凍り危ないので支払いに行けない。施設に電話をしても繋がらない。	施設に確認。申出人が困っているので、連絡をするよう伝えた。
---	----	---	-------------------------------

分類2 サービスの内容(サービスの質・量) 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	日常生活自立支援事業を利用。申出人の希望で解約することになり、4週間分の生活費を持って来てもらうはずだったが、1週間分の生活費しか持って来なかった。話しが違う。	社会福祉協議会に確認。申出人はグループホームを出たいということだったが、詳細は何も決まっておらず、グループホームからは引き続き支援を依頼されたが、申出人が利用を希望しないため解約することとなった。

分類3 説明・情報提供 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	緊急小口資金の申請を受け付けてもらえず、ひどい対応をされた。	社会福祉協議会に確認。貸し付けは国の制度で、超えられないところがある。申出人には他の支援について、相談に来てほしいと伝えている。

分類7 その他 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	緊急小口資金の申請をした。1週間から10日位で結果が分かると言われたが、まだ結果が来ていない。結果について電話をしてほしい。	担当者に、申出人に連絡するように伝えた。
2	本人	日常生活自立支援事業を利用。夫にはお金を出すが、申出人には出してくれない。家からシェルターに逃げたいので、お金を出してほしい。	社会福祉協議会に確認。申出人は最近退院したばかりで、体調が良くない。状況を見て、病院に相談したいとのことだった。