

10. 運営適正化委員会に寄せられた苦情の概況

【高齢者分野】

No.	申出人	苦情の内容	対応状況
1	本人	介護保険の苦情に関して、申し出のできる機関はないか。	運適の役割を説明。県国民健康保険団体連合会を紹介。
2	本人	ホームヘルパーが掃除中に入れ歯を捨てた。事業主は謝罪に来て5万円を差し出した。事業所と揉めたくはないが、弁済を請求するのはどこか。	運適の役割を説明。事業主と再度話し合ってみることを検討してもらおう。必要に応じ運適利用を伝える。
3	家族	ホームヘルパーの訪問に関して事業所の対応に不満。利用状況により職員の給与カットになるなど言われ、今後が不安。	運適の役割を説明。介護110番への相談のつもりであったことに本人が気づき相談のみに終わる。
4	家族	家族が介護保険を利用。介護度認定が変更になったが、サービスは何も変わらない。訪問介護のホームヘルパーは食事介助すらうまくできず、家族がしている。何のためにサービスを利用しているのかわからず不信感が拭えない。同居していないのですべてを把握できず不安。	病状の把握・今後の見通し等の確認、サービス内容のチェック、家族間の話し合い等の情報収集を依頼。県国民健康保険団体連合会について説明。
5	家族	家族が介護保険を利用。訪問介護サービスを受けているが、担当ヘルパーが仕事ができず不安。	運適の役割を説明。再度、関係者等との話し合いを依頼。県国民健康保険団体連合会について説明。
6	本人	グループホーム利用中。食事に関することで職員に要望を伝えるも我慢すべきとのこと。同じ事業者の他の施設でも同じ事があるらしいので事業所の運営を調べて欲しい。	運適の役割を説明。事業所への調査権限は持たない旨説明。市町村・県国保連合会等への相談を助言。
7	家族	グループホームの利用契約の解除について通知が届いた。県外在住ですぐに行けずどうすればいいか。施設側の説明も不十分だが、利用者側が受け入れるべきか。	運適の役割を説明。再度施設と話し合うことを助言。
8	家族	家族が有料老人ホームに入所していたが、契約違反によると退所となったことに納得できない。さらに、利用していないサービスの利用料が請求されていたので返却されたい。	運適の役割を説明。介護保険事業に関する内容として、県国民健康保険団体連合会を紹介。
9	本人	養護老人ホームに入所中。職員のセクハラ的な言動に耐え難い。施設内では苦情を言うと居づらくなり相談も出来ない状況。退所して地域で生活することを希望しているが、生保受給中のため相談したい。	運適の役割を説明。現時点では申立による解決を希望していない。本人の希望により、担当ケースワーカーに連絡し、相談に行く旨伝える。
10	家族	施設に入所中、転倒による骨折をきっかけに、施設から病院への通院が始まる。職員の付き添いではあるが、医療費・薬代等が不明、説明を求めるも曖昧で納得できない。	運適の役割を説明。再度、施設との話し合いを促し、医療費に関する関係機関を紹介。

【障害者分野】

No.	申出人	苦情の内容	対応状況
1	家族	家族が施設入所。施設の対応が不十分。突然の呼び出し、退所して欲しいとのこと。他に、サービス改善に向けての話し合いも聞き入れられない、間に立って施設との話し合いはできないか。	苦情解決の仕組みを説明。来所して詳しく相談したいとのことであったので、日程調整を行った。
2	本人	日常生活自立支援事業を利用。契約解除をしたいができない。何とか解除できないか。	運適の役割を説明。契約について基幹的社協と再度話し合ってはどうかと伝える。
3	家族	家族が施設入所。利用契約解除の言い渡しがあったが説明不十分。すでに事務手続きは完了。利用者本人は施設での生活を希望、今後の事が不安である。	運適の役割を説明。再度考えてから、今後のことを検討したいとのこと。申出人からの連絡を待つこととした。
4	家族	家族が施設入所。施設の対応に不満があるが、苦情解決窓口担当者に対するものであり、施設へは申立出来る状況にない。	運営適正化委員会の利用を希望。来所して相談したいとのこと。
5	家族	家族が施設入所。サービス改善に向けて何度も話し合いを持つが、聞き入れられない。施設との間に入ってもらえないか。	運適の役割を説明。苦情申立申請様式を手渡す。郵送も可能な旨伝える。
6	家族	移送サービス利用。突然担当職員が変わる、時間に遅れるなど、事業主がスケジュールの組み替えを行い連絡もない。連絡しても回答はない。	運適の役割を説明。再度、事業所と話し合うよう伝える。
7	家族	サービス利用に関して相談をしたいとの希望を伝えるが、事業主が忙しいと時間をとってもらえない。	運適の役割を説明。定期的に相談したいとの旨了承。
8	家族	サービス利用に関して事業主を訪問、直接話し合いを行うことで前向きになれた。行き違い等も理解できた。	運適の役割を説明。事業主が責任を持って苦情解決に望む必要を説明。
9	本人	施設入所中。利用料やサービスについて事業所との話し合いが持ちにくい。運営適正化委員会から話し合いの機会をもてるようにしてもらえないか。	運適の役割を説明。事業所の苦情解決体制等の必要を説明。
10	本人	施設入所、サービス利用中。現在の施設が自分にあっていない気がする。利用料の支払い方法を相談したい。	運適の役割を説明。施設名簿等参考資料を送付。施設利用等に関しては再度施設側と話し合い・相談をしてはどうかと伝える。
11	本人	施設に入所している。施設が合わないので、他施設へ移るか、一人暮らしを検討したい。	再度、話し合いを進める。相談・連絡は了承。
12	本人	入所中の施設と話し合いが持た。利用料の分割納付、他施設の見学への職員の同行など了承された。	再度、運適の役割を説明。今後の見守りを伝える。
13	本人	入所施設を変わりたく、他施設の見学を行ったが、入所の待機状況を聞いてがっかり、どうすればいいのか。	現在入所中の施設と再度相談するよう伝える。
14	本人	施設入所中。今後のことについて来所相談を希望。	来所日について日程調整を行う。
15	本人	生活訓練施設に入所中。家に帰りたいが、家族から施設で居よう言われ、施設職員からも退所は難しいと言われどうすることも出来ない。	運適の役割を説明。事業所の指導や権限などを説明。再度家族と相談するとのこと。
16	家族	施設利用料の請求金額に誤りがあり、その説明について不信感が払拭できない。県の担当者に相談したが納得できない。また、職員のモラルも低い。	運適の役割を説明。再度行政・利用施設への相談をお願いし、状況に応じて運適の利用の検討を伝える。
17	本人	ホームヘルプ事業を実施している事業所から、盲人に対するサービスは無理だと断られた。今後も同じように、サービス提供や職員対応が受けられるかが不安。事業所への指導はできないか。	運適の役割を説明。事業所の指導権限を持たない旨・行政への情報提供は可能な旨を説明。再度事業所と相談するよう助言。
18	家族	障害児に関する福祉サービスに対する苦情。情報保護を強く確認。	運適の役割を説明。再度利用施設との相談を促す。
19	家族	子どもが施設へ通所しているが、職員の対応が悪く、いじめや怠慢による利用困難を感じ、他施設の利用を考えている。	運適の役割を説明。他施設の機能等について紹介。

【児童分野】

No.	申出人	苦情の内容	対応状況
1	家族	施設でケガをして入院、後遺症の可能性がある。施設側は不慮の事故で責任はないとのことで、治療費等は保険対応するというが、申請等の手続きは自分で行った。誠意が感じられない。損害賠償を求められるか。	運適の役割を説明。話し合いによる解決を希望する場合の申立について説明。損害賠償については弁護士への相談を伝えた。

【その他】

No.	申出人	苦情の内容	対応状況
1	家族	要保護世帯向け長期生活支援資金に関する制度について。福祉事務所からの説明がわかりにくい。脅迫的な感じすらあった。	運適の役割を説明。生活保護に関する苦情窓口を紹介。
2	家族	要保護世帯向け長期生活支援資金に関する制度について。福祉事務所からの説明がわかりにくい。	運適の役割を説明。生活保護に関する苦情窓口を紹介。
3	職員	要保護世帯向け長期生活支援資金に関する制度について。	運適資料を郵送し、必要に応じて事務局より訪問する旨伝えた。生活保護に関する苦情窓口を紹介。
4	その他	要保護世帯向け長期生活支援資金に関して窓口の対応に不満。	運適の役割を説明。制度に関する確認、相談窓口を紹介。
5	本人	生活福祉資金の督促状が届いたが、毎月入金しているので督促される理由がわからない。	本人の現状確認と償還状況の把握を依頼する。
6	本人	生活福祉資金の返済方法に関する苦情。	市町村社協の窓口を紹介。制度の内容について説明。
7	本人	生活福祉資金に関する苦情。督促されるも返済できない。	市町村社協の窓口を紹介。制度の内容について説明。
8	職員	生活福祉資金に関する苦情。他の市町村社協へ行くと住民票のある社協へ行くよう言われた。説明ならどこの社協でも受けられるのではないか。	運適の役割を説明。再度、本人の希望で、訪問する予定を伝え、必要に応じて対応する旨伝える。
9	職員	生活福祉資金の申請に関する利用者からの苦情の対応について。	苦情内容を確認。必要に応じて訪問の旨伝える。
10	一般	社協の心配ごと相談に出向いた。相談を受けた方の対応が悪く、こんな相談員はやめて欲しい。	運適の役割を説明。人事に関する介入は出来ない旨伝え、当該社協への直接の苦情・相談を促す。