

11. 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	家族	養護老人ホームに入所。家族が訪問する度に退所を迫られる。同室者とのトラブルを起こすとすぐに呼ばれて、家族の仕事や生活に支障がでるほどである。また、金銭管理についての説明は10年くらいない。	運適の役割を説明。施設との話し合いを促し、必要があれば再度話を聞く旨を伝える。
2	家族	グループホームに入所中だが、利用者とのトラブルがあり退所を迫られた。施設の都合で、部屋を変更され、月額負担が増えたが責任者は認めなかった。家族でも話し合ったが答えがでない。	運適の役割を説明。施設や家族との話し合いを促し、必要があれば再度話を聞く旨を伝える。
3	家族	ショートステイを利用したいと考え、施設を見学に行ったが、施設への入所が前提だと受け入れられないと断われた。	運適の役割を説明。施設や家族との話し合いを促し、必要があれば再度話を聞く旨を伝える。
4	家族	入所以来、8年間外出をしたことがない。本人が希望しても、契約者が認めなければ外出は許可出来ないとのこと。契約者以外の家族は面会だけで一緒に外出が出来ない。	運適の役割を説明。家族間の話し合いや施設等での情報収集を促し、必要があれば再度話を聞く旨を伝える。
5	家族	両親が施設に入所しているが、介護度が上がると利用料が高くなるのではと確認すると、変わらないと言われた。利用料の設定に問題があるのではないか。	運適の役割を説明。再度、関係者等との話し合いを依頼。県国民保険団体連合会について説明。
6	家族	ショートステイを利用中に施設内で転倒事故があった。転倒に関してはあり得ることなので仕方なく受け止めたが、説明・対応が不十分で施設側の対応に納得できない。	運適の役割を説明。事業所との話し合いを希望し、申し立てをしたいとのことで申立書を送付。
7	家族	ヘルパーに対する苦情を、事業所に伝えるが、理解されず「気に入らなければ訴えてください」と言われ悲しい思いをした。	運適の役割を説明。国保連合会へ相談をするように伝える。
8	本人	ヘルパーに対する苦情を、事業所に伝えるが、理解されない。すでに、行政から事業所への助言を実施されている。	運適の役割を説明。電話中に体調不良のため相談を中止。再度の連絡を待つ。
9	本人	ヘルパーに対する苦情を、事業所に伝えるが、理解されない。すでに、行政から事業所への助言を実施されている。その際に、行政の担当者との話し合いのなかで行き違いがあり落ち込んでいる。	運適の役割を説明し、聞き取りに努めた。

【障害者分野】

No.	申出人	苦情の内容	対応状況
1	家族	障害者居宅支援事業所を利用しているが、契約通りのサービスをしらない。例えば、時間を守らない、仕事を選ぶ、苦情を言うとサービス提供しないとされる。また、郵便受けの手紙を勝手に見る。事業所の指定は取り消せないか。	運適の役割を説明。事業所との話し合いを促す。事業所の指定に関する権限はないことを伝える。

No.	申出人	苦情の内容	対応状況
2	本人	ホームヘルプサービスを利用。訪問する職員の資質が悪いので注意してほしい。	運適の役割を説明。事業所へ直接注意等の権限のないこと等を伝える。
3	本人	ホームヘルパーの苦情受付は出来るか。また、匿名で事業所を訴えることはできないか。ヘルパーに関する苦情解決センターがあるらしいと聞いた。	運適の役割、機能、権限、苦情解決等について説明。
4	本人	施設を利用しているが、職員の言動・態度が悪い。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。事業所との話し合いを希望。申立をしたいとのことで申立書を送付。

【児童分野】

No.	申出人	苦情の内容	対応状況
1	家族	利用している施設の職員の入れ替わりが激しく、安心して子どもを託すことができない。保護者で話し合った結果、施設長に問題があるなど意見がでたが、施設側は取り合ってくれない。	運適の役割を説明。苦情申立を希望する場合の手順を説明。
2	家族	職員の異動や退職等が多く、子どもが落ち着かない。毎日、不安を抱えているが、園長を辞めさせることはできないか。	運適の役割を説明。人事に関する権限はないことを伝える。施設や保護者会等での話し合いを促す。
3	家族	デイサービスセンターを利用している。月5回は利用しないと契約解除すると言われ、体調不良により回数が減ると、施設利用を辞めてほしいと打診がある。子どものためには利用を続けたいのだが。	運適の役割を説明。事業所との話し合いを希望し、申立をしたいとのことで申立書を送付。

【その他】

No.	申出人	苦情の内容	対応状況
1	本人	生活福祉資金貸付制度を利用しているが担当者が不在の場合が多く職員の態度や言動が理解できない。質問しても答えが曖昧で不安である。	運適の役割を説明。県社協及び居住地の社協への相談を促す。