

平成29年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例

No.	受付方法	種 別	苦情内容	解決状況
		申出人		
1	電話	就労継続支援B型事業所	<p><通所施設の利用再開が進まないことに関する苦情></p> <p>他の利用者に迷惑がかかる言動があるなどを理由に、17年間利用していた施設を2年前から利用できない状況にある。</p> <p>しかし、自閉症の息子のパニック症状が酷くなっているため、再び利用したいが、市役所、支援事業所に相談しても話が前に進まない。息子の状況を良くするために何とかできないかとの相談。</p>	<p><関係者による話し合い、事情調査></p> <p>市役所、支援事業所など関係機関とともに、部会委員による合同の検討会を開催し、それぞれの関係者からの情報を総合的に検討した結果、申出人が新たな支援費制度を理解できていないこと、施設利用を再開させるためには利用者の家族の協力が必要であること、また、成年後見制度を活用することについても検討すべきとの意見で一致した。その後、市役所の主導により申出人に対し成年後見制度について説明した結果、制度を利用することに同意したことから市長申立てに向け動き出した。</p>
		利用者の家族		
2	来所	特別養護老人ホーム	<p><施設から在宅介護を仄めかされていることに関する相談></p> <p>母親が入所している施設のことで相談したいと来所による相談。家族の関係悪化により、市役所の介入で「特例措置」により入所した。入所当時の職員の対応は優しかったが、母親が職員を傷つける言葉を発したとの理由から在宅介護を仄めかす言葉を言われるようになった。母親は反省しているが、在宅介護になることに不安があり、今後、どうしたら良いかとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>母親は複数の医療機関に通院し、医師から一人暮らしは無理と言われているため退所になるのは困るとの申出。また、運適から施設に連絡することで職員の対応が悪くなることを懸念し施設へ照会しないで欲しいとの希望のため、申出人から母親の病状等について説明することや母親の様子をみるようアドバイスした。</p> <p>併せて、退所に関する具体的な話が出されていないことから、申出人が施設訪問の回数を増やし母親の話し相手になるようアドバイスをを行った。</p> <p>なお、問題が生じた場合は再び連絡をいただくよう伝えた。</p>
		利用者の家族		
3	電話	特別養護老人ホーム	<p><施設職員の言動に関する苦情></p> <p>特老を利用していた母親が、体調変化により入院、一週間後、退院することになり施設に戻ることを伝えたら、契約期間内にも関わらず「部屋の空気が無い」と言われたことに納得いかない。ケアマネに聞いても理由は分からないと言われる。明日、施設の担当者とケアマネを交えて話し合いを予定しているが、その前に運適からこれらの状況を確認して欲しいとの依頼。</p>	<p><相談助言></p> <p>施設からは家族への対応に困っていることなどの説明があったが、契約期間中における利用中止に関する契約上の定めが明確に規定されていないことから、施設における利用者受入の現状や母親の再利用に関する考え方などについて確認し、その内容を運適から申出人に伝えることを提案。</p> <p>運適の提案について施設の了承を得たことから、その日のうちに申出人に報告したところ、申出人がその説明内容に納得した。</p>
		利用者の家族		
4	電話	特別養護老人ホーム	<p><食事中に亡くなった母親に対する施設の対応に関する苦情></p> <p>入所していた母親が食事中具合が悪くなり苦しいと訴えた後、亡くなった。施設の救急対応が悪かったのが原因と思うが、施設から聞いた救急処置の内容やその説明時の対応に納得できない。さらに、母親の死後、施設を訪問した時の職員の遺族に対する配慮のない言動や理事長の応接態度にも不信感が増した。</p> <p>事故報告書や母親に対する謝罪の言葉が入った文書が欲しいとの苦情。</p>	<p><事情調査></p> <p>遺族の心情に対し配慮の欠けた何気ない職員の言動が苦情に発展したことを理解し、今後の改善策を求める内容の文書を発信したところ、施設における職員の接遇研修の実施や申出人の意向に沿った改善策を検討していることなどのほか、申出人に対する謝罪の文書を受領したことから、申出人へその内容を報告し謝罪文を手渡した。</p>
		利用者の家族		

平成29年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例

No.	受付方法	種 別	苦情内容	解決状況
		申出人		
5	来所	共同生活援助事業所	<p><施設の利用料金等に関する苦情></p> <p>姉が入居しているグループホーム(GH)から、入所時に説明を受けていない負担金を請求された。また、同じ法人が運営する就労支援事業所からも説明が無いまま工賃やボーナスを減額されたので、これらの対応に納得いかない。</p> <p>他の施設に移ることも考えているが、相談できる人がいないので困っている。</p> <p>担当の生活支援員にも連絡がつかず、また、避難前の町の担当に聞いても対応してもらえないので困っているとの理由から来所による相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>避難先から地元に戻ることも考えているとの説明があったため、運適から町の担当者に申出人の意向を説明することを提案し了承を得た。</p> <p>町の担当者から利用者の障がい程度が低いためセルフプランについて説明したとの話があったが、申出人の意向を伝えたところ、申出人の希望に添って検討していただけたとの返答があった。これらの内容について申出人へ説明した結果、申出人が安心され町の担当者に相談する方向となった。</p>
		利用者の家族		
6	電話	社会福祉協議会	<p><退職後も不利益を受けていることに関する苦情></p> <p>勤務していた頃、同僚や上司からパワハラを受け年度末で退職することになった。4月に入り雇用保険の手続きを行うためハローワークに行ったが、離職票が事業所から「自己都合」で提出されたため、経済的にも不利益を受けることに納得できないとの苦情。</p>	<p><相談助言></p> <p>退職に至った経緯や勤務形態等の状況について申出人に確認したところ、雇用期間の定めのある雇用であったことから、事業所では「雇用期間満了」として届ける仕組みである事を説明し納得していただいた。</p> <p>なお、パワハラに関する相談については、必要があれば、「労働相談センター」等の専門機関に相談されるようアドバイスした。</p>
		元職員の家族		
7	電話	共同生活援助事業所	<p><職員による利用者への虐待行為に関する苦情></p> <p>職員が利用者へ虐待行為を行っているため施設長に伝えたが何の対応もしてもらえない。</p> <p>①寝る前のトイレに利用者連れて行く時、部屋からトイレまでお尻を引きずる。</p> <p>②立った状態でオムツを交換する時に利用者の口に丸めたティッシュを加えさせる。</p> <p>これらの対応について、利用者のために何とかできないかとの申出。</p>	<p><行政への情報提供></p> <p>地域密着型GHのため町に情報提供したところ、既に町から指導が行われていたことや警察の関与があったこと、町から県への情報提供が行われていたことなどが確認できた。町に対し今後も引き続き対応していただくよう依頼するとともに、「虐待対応専門職チーム」の活用についても情報提供した。</p>
		元職員		
8	来所	共同生活援助事業所	<p><利用料金等の説明不足に関する苦情></p> <p>息子の入所グループホーム(GH)内で「小遣い」が紛失したこと、入所者の親睦を目的とする団体の活動経費やGHの生活費の収支報告について説明を求めたが、その説明内容に納得がいけないので納得できるような説明が欲しい。また、今後は、保護者同士の話し合いの場を持つなどの対応をお願いしたいとの要望。</p>	<p><事情調査></p> <p>GHにおける金銭管理状況、苦情受付体制等について文書による報告を求め、これまでのGH内での対応状況等について回答があった。</p> <p>しかし、申出人の納得を得られる内容ではなかったため、運適として申出人の意向を再度伝えるなどの対応を行ったところ、各種様式の見直しなどの他、保護者に対する説明会の開催を行うなどの改善状況が確認できた。これらの対応状況について申出人へ報告した結果、申出人の理解が得られた。</p>
		利用者の家族		
9	電話	居宅介護支援事業所	<p><ケアプランの支援時間等に関する苦情></p> <p>ケアプランの時間内に支援が終わらないため、延長時間についてケアプランの見直しが必要と考えているが、行政担当は決まりにこだわらなくてよいと言うのでどう考えれば良いのか。また、自分はC型肝炎キャリアであるが、そのことを理由に手袋着用で介助されているとの苦情</p>	<p><相談助言></p> <p>申出人の話を整理したうえで、サービス担当者会議において申出人から現況を伝え、ケアプランの変更等についてお願いしてみることをアドバイス。なお、運適から行政や事業所へ申出人の意向を伝えることを提案したが、自分で出来ることは自分で対応したいとの意向であることが確認できた。相談者は自分の考え方を整理することを目的として相談されたものと考えられた。</p>
		利用者本人		

平成29年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例

No.	受付方法	種 別	苦情内容	解決状況
		申出人		
10	手紙	障害者支援施設	<p><利用者に対する職員の対応に関する苦情> 「施設が楽しくなりますように、嫌な思いしませんように」との想いを綴った匿名の入所者からの手紙による相談 施設長は利用者に向き合ってくれない。また、職員は利用者の声を聴いてくれないとの内容</p>	<p><事業所訪問・行政へ情報提供> 過去の苦情申出などの状況を踏まえ施設を訪問し、施設長から運営状況等に関する説明を受けた。 施設の共有フロアで過ごしている利用者に対応するスタッフが少ないことや、利用者の活気が感じられない状況が見受けられたことから、施設長からの説明内容とともに訪問時の状況について県に情報提供を行った。</p>
		利用者本人		
11	電話	社会福祉協議会	<p><自立相談支援事業に対する職員の支援対応に関する苦情> 精神的不安要素があるため「自立相談支援事業」の支援を受けながら就職を目指すことを考え利用を開始したが、社協担当者の支援対応は自分が希望する支援方法と異なるので、要支援者の希望に添った対応を行うよう社協に伝えて欲しいとの依頼。</p>	<p><相談助言> 申出人の希望は、相談者の了解も無いまま派遣会社の担当者の同席による仕事の提示は希望しない、長時間に亘る説明は時間の浪費なので、単なる就業斡旋ではない支援を求めたいとの申出であるため、これらの意向を社協担当者に伝えたと、社協担当から「今後の支援に反映させていただきます。」との返答をいただいた。</p>
		利用者本人		
12	電話	保育所	<p><保育園の「給食だより」に関する苦情> 保育園の担任の先生からお盆期間中は弁当を持参すると言われた。しかし、園の「給食だより」には献立の記載がある。給食費を徴しておきながらこの対応はおかしいと思うので運適から確認して欲しい。施設の第三者委員に聞いても対応してもらえなかったとの申出。</p>	<p><相談助言> 園長に状況を確認したところ、昨年度は給食室の修繕と点検のためにお弁当をお願いした経緯があるが、今年は「給食だより」のとおりであるとの返答があった。また、第三者委員の対応については委員の家族が知らずに対応したことも考えられるとの説明があったため、これらの内容を申出人に伝え納得していただいた。</p>
		利用者の家族		
13	来所	共同生活援助事業所	<p><利用している施設の退所に関する苦情> 息子の自立支援を目的に、市役所やケースワーカーに相談して車椅子の利用が可能である施設に入所を決めたが、息子が施設に迷惑を掛けていると職員から言われたので退所させたいと考えている。しかし、市役所では退所に同意してくれないため困っているのを力貸して欲しいとの相談。</p>	<p><相談助言> 市役所に状況を確認したところ、母親は生保を受けているが生活が苦しいこと。また、息子に対する虐待疑いの言動もあったことから、役所の介入により施設入所を決めたこと。さらに、息子は施設に居たいと言っているが、母親が一方的に退所させたいと希望しているため対応に苦慮しているケースであることが判明。市役所とも情報を共有しながら対応していくこととしたが、申出人と連絡が取れなくなったため、本会としての対応は終了とした。</p>
		利用者の家族		
14	電話	訪問介護事業所	<p><ヘルパーのサービス内容に関する苦情> 事業所に対し、ヘルパーのサービス内容に関する改善要望を申し出たところ、人員不足を理由に支援を中止すると言われた。サービス内容に関する改善要望がきっかけとなったことによる契約解除に納得ができないので今後どうしたら良いかの相談。</p>	<p><相談助言> 事業所、ケアマネを交えた話し合いを持つ予定があるとの説明があったことから、その結果を待つようアドバイス。後日、行政も交えた話し合いを行ったとの報告があったが、その時の行政の担当者の説明にも納得できないことから、国保連に申立てを行っているとの説明があったため、関係機関の対応を待つことについてアドバイスをを行った。</p>
		利用者本人		

平成29年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例

No.	受付方法	種 別	苦情内容	解決状況
		申出人		
15	電話	就労継続支援A型事業所	<p><入所者の個人情報の取り扱いに関する苦情></p> <p>事業所を見学に行った際、職員から入所者の個人情報に関する質問があったため、個人情報の取扱いに問題があると感じた。今後、事業所の個人情報の取り扱いについて改善の必要があると思われるとの相談。</p>	<p><事情調査></p> <p>施設に対し文書による照会を行い回答を得た。施設からの回答は、見学者の気分を和らげようとの思いから伝えた可能性があるとの内容。なお、今回の苦情申出を受け、職場の個人情報管理に関する現認教育を行ったとの報告書が提出された。</p>
		利用者の親族(匿名)		
16	電話	介護老人保健施設	<p><介護記録の開示請求に関する苦情></p> <p>親が入所していた老健施設に介護記録の開示請求をしたが応じてもらえないので、開示請求をするための手続きなど、何処に聞けばよいかわかりたいとの相談。</p>	<p><行政機関への伝達></p> <p>施設が開示請求を拒む理由は「遺産相続の争いに巻き込まれるため」との説明があったため、運適の役割について説明したところ、現在は訴訟を考えていないが、開示してもらえない場合、訴訟も視野に入れているとの説明があった。本会から県の施設監督部署に対し申出人の意向を伝えたと、情報開示に関する指導を行っていただくこととなり、その状況を申出人に説明した。</p>
		利用者の家族		
17	電話	放課後等サービス事業所	<p><施設の管理者の言動に関する苦情></p> <p>施設の活動時間中、息子は悪いことをしていないにもかかわらず管理者から叱られたため、行きたくないと言っている。管理者に対し改善を求めたが、家庭環境が悪いからだと言われたことに納得がいかないので謝罪して欲しいとの申出。</p>	<p><相談助言></p> <p>施設の管理者に対し苦情があったことを伝え、施設の苦情相談体制として第三者委員の設置が確認できたことから、申出人に対し第三者委員へ相談することをアドバイス。その後、施設の管理者から第三者委員を交えた話し合いが行われたことや申出人に対する言葉の行き違いがあったことを説明し、申出人の理解を得たとの報告があった。</p>
		利用者の家族		
18	電話	特別養護老人ホーム	<p><ディサービス送迎時の事故に関する苦情></p> <p>母親が施設のディサービス送迎時に転び、これから手術をすることになった。主たる介護者である弟から連絡があったばかりで状況が全く分からない。これからどのように対応すれば良いのか教えて欲しいとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>どのような状況の中で怪我をしたのか、怪我の程度、施設の対応状況、また、施設の対応方針など、申出人が納得できるよう責任者からしっかり説明を聞くことをアドバイス。その説明内容に納得出来ない場合、改めて連絡をいただくよう説明した。その後、申出人から連絡が無いため、本会の対応については終了とした。</p>
		利用者の家族		
19	電話	居宅介護支援事業所	<p><介護訪問日を一方的に伝えてくることに関する苦情></p> <p>父親が利用している施設では居宅介護の訪問日を一方的に伝えてくる。さらに、利用日について家族の自宅待機を条件とするため、勤務調整が出来ず休暇の取得も難しくなってきたので仕事に支障が生じて困っている。家族が希望するようなサービスを行ってもらうためにはどうしたら良いかとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>ケアマネとの関係性について確認したところ、新しく担当になったケアマネからケアプランを受取っていないことやケア会議が無いなどの説明があり、後日、責任者と話し合いを持つとの話があったことから、話し合いの場でケアプランの内容を確認すること及び希望するサービスについて相談することなどをアドバイス。話し合いがうまくいかない場合、改めて連絡していただくよう伝えたが、その後、申出人からの連絡は無いため本会の対応を終了とした。</p>
		利用者の家族		

平成29年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例

No.	受付方法	種 別	苦情内容	解決状況
		申出人		
20	電話	介護老人保健施設	<p><リハビリ訓練中に起きた転倒事故に関する苦情></p> <p>母親は入所施設のリハビリ訓練中に介護者の不注意による事故で大腿骨を骨折し、緊急入院し即日手術となったが、施設から事故状況に関する説明も入院費用に関する説明も無いことに対する苦情。</p>	<p><相談助言></p> <p>申出人の意向を施設に伝えていないとの説明があったため、まずは施設に対し申出人の気持ちを伝えることをアドバイス。後日、申出人から施設に連絡したところ、施設職員が申出人宅を訪問するとの話になったが、家族間で今後の対応を相談して決めることとしたとの連絡があった後、申出人と連絡が取れなくなったことから運適の対応を終了とした。</p>
		利用者の家族		
21	電話	特別養護老人ホーム	<p><施設入所の順番に関する苦情></p> <p>申し込んでいた施設について、入所順番の面接相談を行った後、施設のケアマネから1番目と連絡があったにも関わらず、その後、入所待ちが多く身寄りの無い人や認知症の人が優先になると言われ20番目に変更された。施設のこのような対応は一般的にあることなのか教えて欲しいとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>利用者は入退院を繰り返しているとの説明があったことから、他の施設を探してみることを提案したが、申し込んだ施設に入所したいとの拘りが強いと、施設の担当ケアマネと相談していたが、アドバイスをしたところ、話を聞いてもらいたかっただけであるとの説明があり「聞いてもらえて良かった。」との言葉があった。</p>
		利用者の家族		
22	電話	その他	<p><個人のプライバシー保護に関する苦情></p> <p>事務局職員が研修用に作成した名簿を基に、研修の参加者の以前勤務していた事業所に対し個人のプライバシーに関する情報を聞いていた。このような行為は個人情報の漏えいと考えるので、この職員へ罰則は与えられないのかとの相談。</p>	<p><事情調査></p> <p>勤務時間中の電話による対応であったことが確認できたため、事業所の「個人情報管理規程」に基づく指導状況等について文書により照会。</p> <p>事業所からの報告で、個人情報管理規定が無かったため策定に向け着手したこと、職員への指導状況についての報告があったことから、申出人へその対応状況を説明し納得していただいた。</p>
		関連施設職員		
23	電話	就労継続支援A型事業所	<p><利用者から預っているお金の管理に関する苦情></p> <p>施設を利用していた頃、支援員の通帳管理に疑問を感じ、その当時、理事長に相談したところ説明も無く一部のお金を返金された。これらのことについて相談支援事業所から運適に相談するようアドバイスを受けたとのことでの相談。</p>	<p><事情調査></p> <p>通帳の入出金に関するコピーをいただき、その内容について法人宛での照会文書を発信。問題発生から1年が経過し、その間に、法人内の事業所は閉鎖されていたこと、また、当時の支援員も退職していたことから詳細の把握は困難な状況であるとの報告があった。</p> <p>これらの状況について行政へ情報提供を行った。</p>
		利用者の家族		
24	電話	居宅介護支援事業所	<p><サービスの内容に関する苦情></p> <p>申出人は頸椎損傷があり車椅子生活のため外出できないので買い物も出来ないとの説明があった。また、ヘルパーは簡単な食事しか作らないので、次の訪問まで食べる物が無くなるため、今日も何も食べていないとの訴えがあり助けて欲しいとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>申出人の状態について相談支援事業所の担当に聞いたところ、一人暮らしで依存傾向があること、調理以外の家事や近くのコンビニに出掛ける程度の歩行が可能であることを確認。申出人の自立に向け、自分で出来ることは自分でやるよう支援することが大切であるとの説明があった。</p> <p>申出人は話し相手が欲しいとの言葉もあったことから、聞き手として対応するとともに、支援事業所担当に何でも相談するようアドバイスを行った。その後も数回相談があり、その都度、話を聞いてくれてありがとうと感謝の言葉があった。</p>
		利用者本人		

平成29年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例

No.	受付方法	種 別	苦情内容	解決状況
		申出人		
25	電話	共同生活援助事業所	<p><施設のサービス内容に関する苦情></p> <p>姉が入所しているグループホームの世話人は、姉の苦手な食べ物を出す。また、食事を残して怒られたことを支援員に相談したら、世話人に伝わったようで、対応が以前より酷くなり困っている。どうしたら良いかとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>施設に対し状況を確認。夏場に他の施設で食中毒事故があり、栄養士が酢は腐敗を防ぐからとの理由でおかずに入れていたとの説明があったが、今は入れていないとの説明のため、利用者が理解できるような説明を行っていただくよう依頼し施設の理解を得た。これらの対応について申出人に伝え納得していただいた。</p>
		利用者の家族		
26	電話	通所介護事業所	<p><ディサービス送迎時の事故に関する苦情></p> <p>母親はディサービスの送迎時の事故が原因で入院し、一年後、入院したまま死亡した。施設から事故当時の状況に関する納得のいくような説明も無く、また、入院中の治療費の支払いも無いことに納得できないとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>事故当時の状況や入院時の施設の対応状況について説明があったことから、事故状況について施設に情報開示を求めることをアドバイスした。施設の説明に納得できない場合改めて連絡いただくようお願いしたが、その後、申出人と連絡が取れなくなったため、本会としての対応は終了とした。</p>
		利用者の家族		
27	手紙	障害者支援施設	<p><利用者の預り金トラブルに関する苦情></p> <p>職員が金庫の中にあった利用者の預り金を取り出しポケットに入れるのを目撃した。この状況を職場の上司にも相談した。また、行政に相談したが警察に行くよう言われただけである。運適では調査してもらえないのかとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>申出人が勤務中に目撃した出来事であること。また、預り金は利用者の「こづかい」のため金銭管理簿が無いことなどについて説明があり、行政の対応状況等について運適から確認することの了解を得たが、後日、申出人から施設内で話し合うこととなったため取り下げたいとの申し出があり運適としての対応は終了とした。</p>
		施設職員		
28	手紙	障害者相談支援事業所	<p><就労支援事業所の見学時の対応に関する苦情></p> <p>申出人と相談支援事業所支援員とのメールのやり取りに関する写しが送付されてきたが、それ以外の記載が無いため電話連絡したところ、自立支援の目的で就労支援事業所の見学をすることになったが、当日、相談支援事業所の相談員と事業所責任者が情報を共有していないことが、双方の会話から感じたため自分は混乱した。</p> <p>関係者で情報を共有したうえで対応して欲しいので、このことを事業所に伝えて欲しいとの申出。</p>	<p><相談助言></p> <p>相手の言葉に対する強い拘りが感じられた。</p> <p>言葉の言い回し・表現の仕方など前回の会話と少しでも違いがあると、その理由を求められ、当初の相談内容から異なる新たな苦情に繋がる傾向があるため、当初の申出内容から外れないような対応を心掛けた。</p> <p>なお、申出人の意図を踏まえ事業所へ苦情内容を伝え対応を依頼したことから、その旨を伝えようとしたが、申出人と連絡が取れなくなったため、本会としての対応は終了とした。</p>
		利用者本人		
29	電話	介護老人保健施設	<p><利用者に対する施設内の対応に関する苦情></p> <p>施設に入所している家族に面会に行ったら大声を出して騒いでいた。車椅子に乗りたいたうので布団を上げたら足がシートでぐるぐる巻きにされていた。これらのことは虐待ではないかと思うが誰に相談したら良いかとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>「事を大きくしたくない」との理由で施設に問い合わせしないで欲しいとの希望のため、施設内の苦情相談体制について運適から確認したうえで申出人に伝えることを了承していただいた。</p> <p>その後、施設から聞いた苦情受付担当者を申出人に伝えたと、後日、苦情受付担当者に相談しているとの報告があった。</p>
		利用者の家族		

平成29年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例

No.	受付方法	種 別	苦情内容	解決状況
		申出人		
30	来所	居宅介護支援事業所	<p><許可なく引き出されたお金に関する苦情></p> <p>申出人は地域移行を目的に事業所が管理するアパートに住み生活をしていましたが、肺炎を患い入院することとなった。入院中、事業所は申出人の許可なく勝手に家財道具を処分した。さらに、その処分費用も年金や保護費を自由に引き出して支払われたため苦しい生活を余儀なくされたので引き出されたお金を取り戻したいとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>事業所の責任者、病院のケースワーカー、市の障害福祉担当課、生保担当課など関係機関にこれまでの事情を確認。関係者間でのケア会議等を経ての対応状況が確認できたが、申出人の理解が得られるような説明がなされていなかったことから申出人が納得されていないことが確認できた。申出人に対し、現在の支援員同席の下、運適として把握した状況を説明し納得していただいた。</p>
		利用者本人		
31	手紙	共同生活援助事業所	<p><施設利用時に説明を受けないまま納めたお金の返金に関する苦情></p> <p>息子の利用していた事業所から説明が無いまま高額な共益費を請求され納めた。その後、施設長から息子の言動を理由に退所を迫られ退所することになったが、納めた共益費が高額なこと、いくらからでも返金して欲しいとの相談。</p>	<p><相談助言、事情調査></p> <p>施設に対する確認を行っていたところ、申出人から「お金を返してもらえることになった。」との連絡があり、取り下げたいとの申し出があった。その後、いくら待っても事業所から返金の連絡が無いので改めて相談したいとの手紙があり、再度、運適から関係者に状況を確認した結果、後日、申出人から返金されたことについて連絡があった。</p>
		利用者の家族		
32	電話	障害者支援施設	<p><施設のサービス内容に関する苦情></p> <p>以前、息子のことで運適に相談したが、相談後も施設の支援の仕方は変わりがなく、自分の希望するような支援内容ではないので施設の考え方を知りたい。また、その内容について文面にして欲しいとの申出。</p>	<p><相談助言、事情調査></p> <p>息子は排便困難のため、施設のケア方針の説明が欲しいとの希望と、入所による支援継続を希望するとの意向のため、その内容を施設に伝え、施設のケア方針及び施設利用に関する考え方等について文書で回答を得たことから、申出人に対し(写)を送付し納得していただいた。</p>
		利用者の家族		
33	電話	行政	<p><情報提供した内容の対応状況に関する苦情></p> <p>以前通所していた施設で不正が行われていることが分かったので、その情報を県に伝えたが、「今年度中に回答する」と言われたにもかかわらず、何の連絡もないため対応状況等を確認したいとの相談。</p>	<p><相談助言></p> <p>運適から県に対応状況を聞いたうえで連絡することを提案。</p> <p>県は、市と連携しながら対応中であるとの説明があったことから、申出人に対しその旨及び時間がかかる状況であることを説明し納得していただいた。</p>
		利用者本人		