

(2) 申立てに至らなかった主な相談事例

苦情申立てがあった事例の他にも、福祉オンブズマンには様々な相談が寄せられています。「対応」は、相談を受け、福祉オンブズマンまたは担当職員が行った内容です。

	相談事例	対応
《高齢者福祉》		
1	支給された杖を紛失したので再支給を相談したが断られた。	連絡・連携
《介護保険》		
1	グループホームで転倒。その後の対応に納得できない。	相談・傾聴
2	ショートステイ利用中に転倒。経過説明が二転三転した。	用紙交付
3	ショートステイ利用中に転倒。施設は過失を認めない。	相談・傾聴
4	ショートステイ利用中、介護者が利用者に怪我をさせた。	相談・傾聴
《障がい者福祉》		
1	訪問入浴サービスの業者が変わり、サービスの質が低下した。	相談・傾聴
《障害者総合支援法》		
1	ヘルパーの過失のため転倒し骨折した。	相談・傾聴
2	センターの電話が繋がらない。	連絡・連携
3	計画相談の担当者が職務怠慢である。	相談・傾聴
4	センターや地域福祉課は事業所探しを支援しない。	相談・傾聴
5	移動支援サービス利用中にヘルパーから暴力を受けた。	相談・傾聴
6	利用者に不適切な対応をした職員が働き続けるのはおかしい。	用紙交付
7	親族に差し入れをしたが、職員は別の人に食べさせた。経過と再発防止策の書面回答を求めているが応じてくれない。	相談・傾聴
《児童福祉》		
1	児童扶養手当が事実に反する理由で差止めされている。	連絡・連携
2	窓口で職員に大声で言われ精神的ダメージを受けた。	相談・傾聴
《生活保護・低所得》		
1	保護費の支給方法について配慮がされない。ケースワーカーは子との面談を強要する。	用紙交付
2	訪問を拒否したことで廃止されるのではないかと不安だ。	連絡・連携
3	指示どおりに収入申告していたが、不正受給を疑われた。	相談・傾聴
4	介護を受けたいと相談していたが、手続きを忘れられていた。	相談・傾聴
5	ケースワーカーは転居を認めない。	相談・傾聴
6	ケースワーカーが高圧的で不快だ。改善してほしい。	連絡・連携
7	高等職業訓練促進給付金の相談をしたが、国家資格を持っていると利用できないと言われた。	相談・傾聴