

## 令和3年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例（抜粋）

No.	苦情内容	対応概要
<b>【高齢者分野】</b>		
1	母が入所するサービス付高齢者向け住宅ではコロナの影響で面会ができず、グループホームに転所することにした。退所時に忘れ物の確認等、お礼を兼ねて入室したいと申し出るが認めてもらえない。一般の認知症の講習者や業者は出入りできるのに家族が入れないというのは納得できない。	施設の判断、対応となるので、施設に改めて丁寧をお願いするように助言した。
2	申出人が勤務する養護老人ホームにおいて、夜勤職員の1人が利用者に対し、虐待と思われる行為を繰り返していることについて、何処に相談すればよいのか。	虐待案件につき、当会から県に通報、その後市が関わることとなった。事業所園長は早速職員への聞き取り、アンケート調査を行った。申出人からは、行政が動いたことで「利用者を守る形になって安心できた」との言葉あり。
3	母が利用するデイサービスのお迎えが来ないことで、事業所に確認すると休みだと勘違いしていた。その後、謝罪はあったものの誠意が感じられない。事業所の管理者からも謝罪してもらいたい。	管理者に確認したところ、ワクチン接種日で休むと聞いていたが、その後変更になったことを確認しなかった為に起きてしまったとのこと。その後、管理者から謝罪があったので、申出人納得した。
4	母はデイサービス利用中に転倒し入院した。怪我の経緯も事実も分からずのまま、うやむやにしたくない。運適より注意喚起してもらいたい。	事業所から納得いく説明を求めるのであれば、まず話し合いの場を設けてもらうよう、事業所へ連絡することを助言し申出人了承した。
5	デイサービスを1度しか利用していないにもかかわらず、8回も利用したと言われた。年寄りだからと騙そうとしているのではないのか。勝手に介護費の預金通帳から引き落としされては困るので通帳全てを解約した。	引き落としにならないことで事業所から連絡が入ると思われる。その際、利用回数について確認してみるよう提案したところ申出人了承した。
6	母は事業所を利用中に怪我をした。この件について施設長より誠意ある回答をいただいたので、一旦は納得したが、同時に現金が入った封筒を渡された。口封じとも取れる行為に納得できない。	施設に連絡し、申出人の心情を逆なですするような対応について注意を促した。その後、施設からの心からの謝罪を受け申出人が納得し、現在も申出人の母は同施設を利用している。
7	事業所責任者とケアマネは、申出人の母の介護支援の契約を交わすにあたり、申出人（息子）を同席させず契約を進めた。家族の同意なく契約を進めることに納得がいかない。	事業所に確認したところ、契約時に申出人から立ち合いを拒否された。しかし、最終確認においては申出人に説明し納得いただいた形で押印してもらった。申出人に対し、事業所との話し合いをするよう促したが拒否され、後日、申出人から契約解除の手続きがされた。その後、申出人の母は他の居宅介護支援事業所において手続きを行った。

令和3年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例（抜粋）

No.	苦情内容	対応概要
8	<p>申出人の父の葬儀が終わり、利用していたグループホームに父の荷物（遺品）を引き取りに行くと、生前本人から「大した物ではないので処分していい」と言われていたとのことで、家族に確認することなく処分されており、管理者から謝罪の言葉もなかった。</p> <p>申出人の要望は、謝罪ではなく、他の利用者家族に同じ思いでつらい目にあわせたくない。当会から事業所に対し申出人の苦しい胸の内を伝えて欲しい。</p>	<p>事業所の管理者に対し、遺族に確認することなく遺品を処分したという配慮の無さが苦情としてあがってきたこと、今後は家族の心情に十分配慮し丁寧な対応をするよう助言した。</p>
9	<p>父が入所する老人ホームの施設長は、父のお金の出し入れに同行している。父の金銭管理は身元保証人の娘である。施設長の行為は間違っているのではないか。</p>	<p>疑問に思うことを施設長に話してみるよう提案したところ申出人了承した。</p>
10	<p>母が入居する事業所では、契約書及び重要事項説明書に記載されている職員配置数を満たしておらず、本来受けられる支援が受けられない状況にある。</p>	<p>納得できない支援内容について事業所と話し合いを行うよう提案した。職員の配置基準については市に相談するよう助言した。</p>
11	<p>申出人の父が利用する事業所は何の説明もなく、利用料及び暖房費を値上げしたことに納得できない。事業所に問い合わせをすると、いつも上から目線の物言いをされ、我慢の限界である。</p>	<p>当会から事業所への確認や両者の話し合いも拒否されたため、傾聴のみの対応とした。</p>
12	<p>申出人の父親は認知症が進んだため、8年半入居していた事業所を退居した。退居後に事業所から入居部屋の原状回復に50万円位かかると言われたことが納得できない。</p>	<p>申出人は事業所と納得のできる話し合いを要望していることから、事業所の施設長へ繋いだ。施設長に確認したところ、十分な説明がなかったこと、現在請求額を再計算しているとのことであり、申出人へ丁寧な説明と対応を依頼した。</p>
13	<p>申出人の母は、施設管理者から別施設に移動するよう言われた。97歳の高齢者に対し移動の話をすることに納得がいかない。認知症が悪化してしまうのではないかと心配でたまらない。</p>	<p>施設によっては、看取りを行わないところがあるため、施設側に確認するよう助言した。</p> <p>併せて、申出人の兄が施設と話し合いを行う際、申出人も同席可能かどうか確認してみるよう提案した。</p>

## 令和3年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例（抜粋）

No.	苦情内容	対応概要
14	<p>申出人の父は、利用中の介護院から病院へ転院する際、介護タクシーを利用した。市の担当課から「契約日を遡って介護保険適用になる」と聞いていたため、安心して介護タクシーを利用した。</p> <p>しかし、居宅から遡っての契約はできないと言われたことに納得できない。事業所の苦情受付担当者に連絡するが対応が遅い。</p>	<p>当会から事業所責任者へ申出人の要望を伝え、両者の話し合いが行われた。</p> <p>話し合いの内容は、電話対応について配慮に欠けていたことへの謝罪。契約日については、転院時から介護保険適用、利用開始となる契約書を交わすことになり、申出人が納得できる解決となった。</p>
15	<p>申出人が入居する施設の職員は、皆優しくて感じが良かったのだが、殆どが辞めてしまい新顔となっている。食事も茶色のオカズばかり、楽しみの入浴も介助をするのが男性であることから利用しづらい。</p>	<p>当会から事業所に申出人の不満や思いを伝えることとした。事業所管理者から申出人に対し早急にお詫びと説明をすること、今後についてより一層の丁寧な対応を依頼した。</p>
<b>【障がい者分野】</b>		
16	<p>息子は入所する施設において、短期間に2度も縫合するほどの怪我を負った。施設側の謝罪があるも、3度目の怪我を負った。このように怪我が続くのは危機管理対応策を設けていないからではないのか。怪我に至った経緯を説明して貰うも納得いかない。申出人の要望は監査・調査・指導である。</p>	<p>施設からの事故報告書及び改善策は県に提出されているが、聞き取り調査を行うようなことはなかった。申出人は、施設から県に提出された改善策の開示を求め、その結果を見て検討することとした。</p>
17	<p>事業所の管理者及びサービス管理責任者は、事業所に勤務する自分を含め、事業所の利用者に対しても上から目線の差別した言い方をする。</p>	<p>事業所の管理者に対し、申出人が不愉快と感じた思いなど伝えることで了承した。</p> <p>管理者からは、職員が悩みを言いやすい環境に改善し、ここで働けて良かったと思ってもらえる事業所作りに励みたいとの返答あり。</p>
18	<p>申出人が利用する事業所の担当ヘルパーは、移動支援の際、自身の用事を済ませようとする。勤務中にこの行為はおかしいのではないか。</p>	<p>担当ヘルパーは事業所の苦情受付担当者であるため言いにくいとのこと。当会から事業所管理者に伝えることとした。両者で話し合いを行い、事業所側の改善策を呈示したことで解決した。</p>

## 令和3年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例（抜粋）

No.	苦情内容	対応概要
19	相談支援事業所を介して訪問介護を利用して いる。24時間対応可能と聞いていた為、夜中に 電話したところ繋がらない。利用当初に調子の 良い言葉を並べてきたのは、契約者確保の為な のかと感じる。制度が変わったのかも併せて確 認したいとの要望。	夜中の対応は困難であろうことを説明すると ともに、良き相談相手である訪問介護事業所に 相談するよう教示した。
20	申出人が利用する事業所は、コロナ感染対策 を掲げていなかったため、まん延防止措置期間 の最中ではあったが、県外に出掛けることを報 告せず、趣味の音楽鑑賞を楽しんできたところ、 事業所の管理者から「趣味を諦めないのなら働 かせないぞ」と脅された。	申出人は既に、障害者就業支援センターに相 談済みであり他事業所に移る手続きを進めている 為、傾聴に努めた。 なお、障害者就業支援センターでは、事業所 訪問を行い、障がい者を雇用するにあたり特性 を理解した上での配慮が必要と伝え、事業主の 理解を得たとのこと。
21	申出人が利用する事業所のヘルパーは、私に 無理やり「風呂に入れよ」など命令口調で言 う。注意して欲しい。	事業所に確認したところ、「見守りと声掛 け」を行っているが、申出人は風呂に入りたが らない、髭も剃らないため頭髪位長くなってい る、洗濯もせず着替えもしないので、体が臭い とのことにつき、衛生面を考慮すると強い口調 となってしまうとのこと。 そのような状況下、ある程度の強い口調はや むを得ないと思われるものの、一線を越えるこ とのないよう丁寧に対応して欲しい旨、また、 担当医とも相談し、介護に当たっていただき たい旨伝えた。
22	昨年、事業所の管理者から「存在が迷惑だ から辞めてくれないか」と言葉の暴力を受け、 精神的に追い込まれて事業所を辞めた。1年過 ぎても管理者から言われた言葉がフラッシュ バックしてしまい、次の就労に進むことができ ない。	事業所と納得できる話し合いを行うよう提 案し申出人了承した。その後両者で話し合いを 行ったが、申出人が納得するものとはならな かった。次に進むためにも障がい者就業支援 センターに相談してみるよう案内したところ申 出人了承した。
23	申出人が入居するグループホームの2階に住 んでいる利用者は、飲酒後の空き缶を1階に住 む申出人の部屋のベランダに投げ入れてくる。 ソーシャルワーカー、市役所、主治医に相談し ても「我慢しなさい」と言われているが、どう したらいいのか。	市の担当者に相談したところ、電話で話し をすることで落ち着くので、毎回傾聴に努め ているとのことにつき、当会においても傾聴す ることとした。

令和3年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例（抜粋）

No.	苦情内容	対応概要
<b>【児童分野】</b>		
24	<p>申出人の娘は乳製品アレルギーのため、アレルギーの原因となる一覧表を保育園に提出してあるにも関わらず、乳製品を与えられた娘は3度もアナフィラキシーを引き起こした。園からの謝罪はおろか、同じ過ちを繰り返すということは危機管理、命を預かっているという認識が全く無いと思われる。</p>	<p>市において職員の危機管理に対する意識高揚のため、園への個別指導。市内の関連事業所に対して研修を検討。各園に対し危機管理について検証してもらうように通知を出した。申出人は園からの誠意ある謝罪を受けて納得した。</p>
25	<p>息子が通う保育所では、給食献立表の作成がなく、離乳食からまだ離れていない息子に普通食を与え、食べなかったことを責められた。要望は、保育の内容に関する事項及び運営するに当たっての情報開示である。</p>	<p>保育所長において、何度も申出人の夫と話し合いを重ねている。また、申出人の不満は保護者間のトラブルも引き金になっているということであった。申出人が納得できる結末とはならなかったものの、所長より、今後保護者の声を反映できるよう新体制で望んで参りますとの返答。</p>
26	<p>申出人の子が利用する放課後デイサービスの職員の言葉使いが学生のような軽い感じであり、また、馴れ馴れしい態度で悪い印象を受ける。送迎時の車のスピードが出ていて怖いと子供が言っている。改善してもらいたい。</p>	<p>管理者に申出人の思いを伝えたところ、今回の苦情を真摯に受け止め、対応や言葉使いで不安を与えてしまったことについて、そのような思いを二度とさせないよう、スタッフミーティング及びスタッフ一人一人に聞き取りを行い検討するとのこと。</p>
27	<p>申出人の娘が利用する施設の職員は、コロナ禍であるにも関わらずマスク着用がされておらず、預けている保護者はもちろん利用する子供達も不安がっている。</p>	<p>マスク着用の回答については、口頭ではなく文書での回答を望んでいることから、当会から事業所へ善処願いたい旨依頼した。</p>
28	<p>申出人の娘が利用する事業所の利用請求書の内訳に、「専門的支援加算」という名目で計上されている。この名目についてお知らせや説明を受けたことが無い。これは不正請求ではないか。</p>	<p>事業所管理者に対し、専門的支援加算など情報の提供を行うよう伝えた。行政においては、実地指導及び報酬改定の説明義務について注意喚起することとなった。</p>
29	<p>申出人の子が通う保育所では、送迎時、先生の言葉かけが少なく、子の様子を伺うことが出来ない。連絡帳にしても毎日同じようなことが1行書いてあるのみ。直接不満を伝えて子への対応が悪くなるのが心配で、物申せないという匿名での相談。</p>	<p>当会から保育所に伝えたところ、匿名ということに配慮し、事を荒立てないよう1人1人の保護者へ目配りするよう職員に周知することとなった。</p>

令和3年度福島県運営適正化委員会受付苦情事例（抜粋）

No.	苦情内容	対応概要
<b>【その他】</b>		
30	<p>グループホームの受託者である相談支援専門員は、入居者に対し「デブ」などと体型に関わることを平気で口にする。どうしたら良いのか。</p>	<p>相談支援専門員が勤務する事業所の管理者に、言動についての改善を求めるよう話をするように提案した。 後日、相談支援専門員から謝罪の言葉があったので、安心できたとのこと。</p>
31	<p>日常生活自立支援事業を利用していたが、引越して別な市に住まいを持つことになった。日常生活自立支援事業の担当者に引継ぎされているのか不安である。</p>	<p>既に、引越前の担当者から引越後の担当者に引継ぎされていた。一方、申出人が過度な心配性につき、その旨を教示すると今後は不安にならないよう、対応していきますとの返答あり。</p>
32	<p>新型コロナウイルス影響に伴う「緊急小口資金」「総合支援資金」申込時の私の個人情報私の承諾もなく、市社協内のフードバンク担当部署及び利用保育所に流れた。それを指摘したが、説明及び謝罪がないことに憤りを感じる。</p>	<p>市社協と申出人で話し合いを行うも、申出人が納得する形には至っていないとのことにつき、改めて話し合いの場を設け、丁寧かつ速やかに対応するよう指示した。</p>
33	<p>生活保護の担当ケースワーカーの態度が冷たく、自分より年下なのに敬語が使えず、ため口で話をするのが不愉快である。 障がい者相談支援事業所の相談員が骨折したことから、今までのような対応が難しいと思われるため、担当を変えて欲しいと申し出ても聞き入れてもらえない。</p>	<p>市社協の担当者に確認したところ、申出人から就労先の相談を受け何か所か提示するも、気に入らず怒り出すような状況である。申出人の特性を理解した上で、主治医、障がい者基幹相談支援センター、あんサポの担当者と連携をとり対応しているとのこと。</p>