

令和4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
【高齢者分野】		
1	父が入所する施設から、父の容態が悪いと連絡があり家族で駆けつけた。すると、職員から「明日逝っちゃうかもね」と言われた。不適切発言について是正するよう施設に伝えてもらいたい。	施設長に確認したところ、家族には「バイタルが測れず危険な状態」と伝えたとのことであった。夜間の職員数が少ないことが要因となり対応が不十分であったことも承知していた。当会からは対応等の検討と家族への丁寧な対応をするように助言した。
2	母は、事業所の定期巡回・随時対応型訪問介護看護を利用。定期巡回利用日にヘルパーが入らなかった日があり、原因と今後の対策の説明を求めるが未だ回答がない。また、大雪時の一時的な処置としてディサービス利用中にヘルパー支援を行うと言われたが、冬期間を過ぎても、通常の定期巡回に戻そうとしない。このことに関し、事業所に説明を求めるも回答がない。そのため当会から指導と早期是正すべく処置を依頼するもの。	当会の役割と権限を説明。事業所管理者からは、人員不足から定期巡回の継続は難しいとのこと。申出人に回答するとのことであるが、発端となった日から4ヶ月も過ぎていることから、人員不足を言い訳にせず早期に回答するよう依頼した。申出人は事業所からの誠意ある謝罪を受けて納得した。
3	父は骨折により、歩行困難となり施設に入所した。父は前頭側頭型認知症により家族に暴力を振るってきたため、一時帰宅は絶対に認められない旨を施設側に説明しているのにも関わらず、施設から父の一時帰宅を提案された。また、医師の診察を受ける等適切な対応を行わない施設に指導願いたい。なお、新たな施設に転所するため手続き中とのこと。	当会の役割と権限を説明。施設に確認すると、利用者、家族に対し丁寧に対応してきたところであるが、申出人の理解を得られず親子面会ができていないことが残念と話す。当会からは退所まで引き続きの対応をお願いした。申出人には、父親の転所先施設が決まったとはいえ、当該施設に任せきりでなく、息子として父親との対話の実現を助言した。
4	父が入居していた施設では、入居する際に「トロミ食」と念を押していたにも関わらず普通食を与え、父は誤嚥性肺炎となり緊急搬送された。このことについて納得のいく説明と謝罪を要望。	施設に確認したところ、普通食ではなく軽めのトロミ食を提供したとのこと。また、主治医の指示のもと嚥下障害のリスクを考慮し対応したもの。申出人は施設側からの丁寧な説明と誠意ある謝罪によって納得した。
5	施設入所中の母の健康診断結果に「要精密検査」の項目があったことから、精密検査を受診するよう依頼するも、「入所者は皆何処かが悪い」と言い検査を受けることなく母は死亡した。精密検査を受けさせなかったことに対するお詫びはあったが、その時の担当職員の態度に不満。何処に言えば指導して貰えるのか。	当会の役割と権限を説明。まず、事業所の管理職に相談してみるよう提案したところ申出人了承した。
6	義母が入所する施設に夫婦で面会に行くと、職員から「義母の実子（長男）から止められている」と言われ面会不可となった。申出人の妻は義母の娘であるにも関わらず面会不可と言われることに納得できない。この件について弁護士に相談することも検討している。	長男が身元引受人となっており、長男からの指示であれば、施設側の責任ではないこと。まずは兄妹間で話し合ってみよう助言した。

令和4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
7	母は入所しているグループホームから救急搬送となった。病因は脱水症状による脳梗塞につき、ホーム入所中の健康状態等を聞いたが納得いかない。ホームを退所することとしたが、詳細な納得のいく説明を聞くことは可能か。	退所が決まっても、入所中の疑義であるので遠慮なく聞かれるようにと回答。なお、丁寧な説明が得られない場合には、再度連絡いただきたい旨指示した。
8	父は施設のベットから転落し、スタッフコールで呼ぶも職員が駆けつけることなく、しばらくして警備保障の職員が駆けつけて起き上がらせてもらった。入居する際の説明では夜間も職員が対応しますと言われていた。施設側からの納得できる説明と謝罪を求める。	施設責任者側からは、申出人の度重なる電話攻撃に苦慮しているとのことではあるが、申出人に丁寧な説明を行うよう求めた。申出人からは、施設を責めるばかりではなくお互いに歩み寄っていきませよとの言葉あり。
9	施設職員の対応が不届きであったため、祖母は骨折するに至った。手術を行った医師からは「簡単に骨折する部位ではない、考えられるのはオムツ交換の時ではないか」と言われた。このことについて施設から納得できる説明を求める。	普段から祖母は良くしてもらっており、家族への知らせも細やかにしてもらっていただけに、骨折に至った経緯をうやむやにされたように感じたとのこと。施設側としっかり話し合うことを提案し申出人了承された。
10	祖父は入所するグループホームの提携医師が処方した向精神薬を服用後、下血し緊急入院した。このことについて説明を求めるも、施設側の曖昧な返答に納得できず。また、「退院後は面倒見られない」と言われ、受け入れてもらえないのかと不安である。	施設に確認したところ、利用者（祖父）は認知症の症状が進行し、出入口を施錠しても外に出てしまうため、椅子を踏み台にして開けてしまう状況である。そのため家族の同意を得て向精神薬（眠剤）を処方することにしたとの説明。当会からは、家族から納得を得られるよう何度でも丁寧に説明するよう依頼した。
11	母の他界後、入所していたグループホームから居室の原状回復経費の見積書が届いたが、修繕箇所の詳細に納得がいかない。	当会から、事業所に納得できる説明をもらえるよう伝えることを提案するも、事を荒立てたくないとの申出人の意向につき傾聴に留めた。今後、事業所からの説明を要望されるのであれば当会に連絡いただくよう伝えたと申出人了承した。
12	母親の死去に伴い遺品を引き取りに施設に行くと、職員からのお悔やみの言葉もなく、外に置かれた台車に遺品が積まれていた。施設側の、機械的な対応に冷たさを感じた。「真心を持って対応してほしい」との要望。	施設の苦情受付担当者に状況を確認したところ、「私に対応したが怒っていない普通でした」との返答。今後は利用者家族に寄り添い丁寧な対応をお願いした。後日、利用者家族が来所された折、謝罪を行ない理解を得たとの報告あり。

令和4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
13	<p>申出人が入所する施設の洗面所は給湯設備がなくお湯が出ない。寒い季節、冷たい水は身に堪える。施設長に苦情として申し立てすると「文句あるなら出ていけ」と言われた。この寒空に追い出されるのではないかと不安である。</p>	<p>申出人本人は、直接施設との話し合いが出来ていない様子から、ご主人から施設側に連絡し、話し合いをするよう助言した。</p>
14	<p>妻が入所する施設のケアマネから退所して下さいと言われた。この真冬に放り出すとは如何なものか。</p>	<p>施設に確認したところ、利用者の暴言に職員が疲弊し他利用者も暴言を避けて部屋から出ようとしない状況である。利用者には再三注意するも、改善に至らないことから退所を言い渡した。その後、申出人は他施設を探しているのので、他施設での受入れが決まるまでは支援を行うとのこと。当会からは、丁寧な対応と説明をお願いした。</p>
15	<p>父が入所する施設から、危篤であるとの連絡が入り兄弟で駆けつけたところ、今すぐどうにかなる状況にはなかった。しかし、唐突に看取りの説明、葬儀の話をして理解できない。再度、担当医の診察を依頼し診察して貰うこととなったが、今後どのようにしたら良いのか分からない。</p>	<p>診察前に施設に対し、父の症状についての疑問点を投げかけてみるよう助言。また、身元保証人である兄に詳細な情報が伝わっている可能性があるのので、よく相談してみるよう提案したところ申出人了承。さらに、今後、施設の対応に不備等があれば、当会に連絡されるよう伝えた。</p>
16	<p>申出人の夫はショートステイ利用中に、施設内でクラスターが発生し、夫も感染したため利用期間が延長し10日以上になった。後日届いた請求書には通常の利用料金に加えて延長した分が含まれていた。止む無く利用した分が請求されることに納得できない。</p>	<p>まずは施設に、請求書の内訳について説明してもらおうと提案したところ了承された。 なお、説明を聞いても納得ができない場合は、当会に連絡いただくよう助言した。</p>
17	<p>母は施設内で転倒し、頭を強く打ち緊急オペをした。その後遺症から食べる認識ができなくなり、胃ろう造設をすることとなった。長期入院にかかるオムツ代などの出費がかさむことから施設に損害賠償請求を検討しているので、当会から施設に伝えて欲しい。</p>	<p>当会の役割と権限について説明したところ、損害賠償請求について伝えなくても良いとのこと。 両者の話し合いが必要と思われることから、施設に連絡したところ、既に申出人から事故報告書の開示を求められており説明するとのことにつき、丁寧な対応と説明をお願いした。</p>
18	<p>母が入所していた施設より、容態が急変したとの連絡が入った。右脚の大腿部まで壊死していたため切断を承諾せざるを得なかった。もともと左半身不随の母であったため、右脚切断により寝たきりとなり、老人保健施設の施設職員より「退院してもこちらでは面倒を見られませんから」と言われた。このことから、右脚を切断するまでの状態にした施設の支援内容に疑問を抱き、介護記録の開示請求と説明を求めた。 施設側の説明や発言に不信感を抱き、然るべき指導を施設に求める。</p>	<p>施設へ連絡し、説明時は丁寧な対応と理解を得られるような説明をお願いした。 当会の役割と権限について説明し、指導・監督権限のある行政窓口へ、当会から連絡して欲しいとのことにつき、県担当課に情報提供した。その際に、県の機関が施設へ調査に入り、問題なかったとの返答あり。また、県の関係諸機関で情報共有はできている。施設と利用者家族の話し合いによる解決が求められるものと説明を受ける。</p>

令和4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
【障がい者分野】		
19	<p>申出人が利用する就労継続支援（A型）事業所は、面接で受けた説明と実際の状況が違う。</p> <p>管理者と話し合いを行うも、全否定され精神的ストレスである。利用者に対し十分な配慮と説明を行うよう、当会から事業所に伝えてもらいたい。</p>	<p>事業所管理者に確認したところ、面接時に業務内容についての細かい説明はしていない。また、申出人自身が説明を理解せず否定していると言う。当会からは申出人に何度でも説明するよう求め丁寧な対応をお願いした。</p> <p>申出人に対して、選択肢の一つとしてスキルを活かせる事業所を検討してみるよう助言し了承。</p>
20	<p>事業所の所長から、就労時間が50時間に満たないという理由で契約解除を言い渡された。辞めたくないのに、月60時間を超えるよう奮闘するも、契約解除を覆してはもらえない。利用契約書には、就労時間を満たせないとの理由で解雇するとは書いておらず納得できない。</p>	<p>事業所長に確認したところ、申出人含め家族も一緒にケア会議を開き、契約解除について説明した。これまでも寄り添った対応を心掛けてきた。しかし他にも就労を待っている利用者がいることから、やむなく契約解除に至ったとのこと。</p> <p>当会から、今一度、申出人に丁寧に説明するよう依頼した。</p>
21	<p>作業所内に流れているラジオの音量が煩く、自分の作業に支障を来している。ラジオを止めるよう言って欲しい。</p>	<p>事業所に確認したところ、ラジオをつけている理由として震災後による地震等の情報収集やコロナの情報入手等である。他、就労者の独り言が他の就労者に影響を与えないためとのことではあったが、善処するよう依頼した。</p>
22	<p>娘は帰省からグループホームに戻ると、管理者から、「コロナ陽性者が出た、貴女も濃厚接触者だから自室から出ないように」と言われた。帰省中に連絡を貰えればグループホームに帰すことはしなかった。なぜ、すぐに連絡をよこさなかったのか。事業所は陽性者が出た場合の対応策ができていない。よって指導を要望するもの。</p>	<p>当会の役割と権限を説明した上で、コロナ感染時の対応について保健所に相談するよう案内し申出人了承。</p>
23	<p>息子が利用する事業所の理事長から契約解除を告げられた後、翌月の支援計画書を送付してきた。話し合いの場を設けるも納得できる説明ではなく困っている。</p>	<p>相談支援事業所の相談員に介入してもらい、全員で話し合いを行った結果、契約解除を進めることになった。今後は、相談支援事業所から受け入れ可能な事業所の情報提供を行うことで同意となったもの。</p>
24	<p>申出人は就労移行支援事業所職員の身勝手、無情、無理解によって利用者に害が起きており、事業所の第三者委員に相談するも返答がない。よって、事業所に効果的な改善を求めるもの。また、他に頼れる支援機関の紹介を願いたいとのこと。</p>	<p>申出人との連絡手段が郵便であり、当会からの返信に返答がないため、市障がい福祉課に確認したところ、現在、申出人は一般企業の障がい者枠で就職が決定、勤務中とのこと。今後は行政と就職先とで情報共有を行い支援するとのこと。</p>
25	<p>利用者の携帯にヘルパーから昼夜問わずLINEメッセージが届くことが精神的苦痛に感じるとの相談を受けた。この件を申出人から事業所ケアマネに匿名で通告したが、利用者の話を聞く限り改善されていない。</p>	<p>当事者同士で話し合うことが必要であったが、利用者が対人恐怖症であり難しいとのこと。これまでに行政に相談したことはないとのことから、市障害福祉課及び市福祉監査課に相談してみるよう助言した。</p>
26	<p>訪問ヘルパーが支援に入っている時に、利用者が好みで聞いていた音楽を「暗い歌」と非難されたため、ヘルパーに文句を言ったところ、もう来ませんと怒って出て行ってしまった。ヘルパーが今後入らなくなるとの不安。</p>	<p>申出人が泣いたり怒ったりと話し続けていたため傾聴とした。福祉サービスが途絶えることは無いと感じつつも、申出人の支援担当者や訪問ヘルパー事業所に確認した。元々、申出人の支援について苦慮していた様子あり、支援関係者によるケース会議開催予定とのことであった。</p>

令和4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
【児童分野】		
27	<p>息子は重度障害のため、移動支援や入浴介助を利用しているが、移動支援に携わる職員の安全配慮が不十分であったことから息子は足首を痛めた。このことについて改善策の提示を求めるもの。また、不適切発言をした職員を辞職させることを要望。</p>	<p>事業所に対する改善と注意喚起の部分は市が対応、当会の役割と権限を説明。事業所からの謝罪については申出人納得した。</p> <p>一方、申出人自身が精神科の主治医と衝突するような状況にあり、数か所の相談支援事業所が関わる案件であるので、引き続きの支援が必要につき、申出人に寄り添った丁寧な対応を各事業所をお願いした。</p>
28	<p>放課後デイを利用する母親から相談を受けた第三者からの相談である。内容は12歳の女兒と放課後デイの職員は個人的にライン交換し連絡を取り合っている。また、利用日ではない日に自宅まで女兒を迎えに来て連れ出そうとした行為について、どう対応したらいいのか困っている。</p>	<p>障がい者虐待防止法及び児童虐待にあたることから、児相と保健福祉センターへ報告。利用者の母親から行政に早期に相談するよう、申出人を通し伝えてもらうよう依頼。</p>
29	<p>保育所を利用する子の母親からの匿名の申し出。内容は、①連絡帳の記入がない。②熱もなく元気なのに勤務先にお迎えの連絡が来る。③保育士の質が悪い。他の保護者からも同様の苦情が出ている。役場や保育所に何度も苦情を入れるも解決に至っていない。</p>	<p>保育所長に確認したところ、0歳時の5分置きの午睡チェックやコロナ感染に伴う遊具の消毒などに時間を取られてしまうため連絡帳の記入は行っていない。この件については保護者へお知らせしてあるとともに、お迎え時に保護者の声掛けに力を入れている。今後は、これまで以上に保護者支援に重きを置き満足度を上げられるようにしますとのこと。</p>
30	<p>3歳の娘を預けている保育園では、3ヶ月過ぎた今も慣らし保育が終わらない。保育士に理由を尋ねたところ、「落ち着きがなく椅子に5分以上座ってられない」というもの。慣らし保育が終わらないと仕事にも支障が出ており困っている。申出人は保健師に娘を診てもらったところ問題なしと言われ、今後、専門機関にも診てもらおう予定とのこと。</p>	<p>保育園との話し合いをしても、万が一預かり不可であった場合を想定し、管轄する市の子ども課へ、受け入れ可能な保育園の情報を聞いてみるよう助言したところ申出人了承。</p>
31	<p>お迎え時に保育所長から「児童の1人がコロナ感染した」と知らされ、申出人の子は濃厚接触者となった。この件について十分な説明もなく、登所再開の目途について連絡するも、上から目線の責め立てるような言い方をされた。言葉使いや感染者が出た場合の定義の提示について匿名で保育所に伝えてもらいたい。</p>	<p>匿名にて保育所長へ伝えるとともに、これまで以上に丁寧な説明をするよう求めた。</p>
32	<p>子供が通う保育所では、コロナの影響から未だに行事等を開催していない。感染のリスクから慎重にせざるを得ないと思うが、もう少し緩和した対応をできないものか。</p>	<p>保育所長からは、規制はするものの運動会、発表会は行うとのこと。ただし、2歳未満は運動会に参加しない。所長より、申出人から当会に相談があった場合、安心して相談されるよう伝えて欲しいとのこと。当会からは、これまで以上に保護者に丁寧な対応を依頼した。</p>

令和4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
【その他】		
33	<p>申出人は、自立支援医療受給者証の住所変更のため市役所を訪れた。この時担当した職員の態度が高圧的で非常に悪かった。また、対応に時間がかかりすぎている理由を知りたい。このことを市役所側に伝えて欲しい。</p>	<p>申出人の意向を支所側に伝えるので、説明を受けるよう助言した。申出人は担当地区の保健福祉センターからの説明から、理解を得たと報告あり。</p>
34	<p>日常生活自立支援事業を利用しているが、社協の担当者は、私の預金残高があるのにも関わらず、無いと言って必要な食費を渡してくれない。解約したいので担当者を指導して欲しい。</p>	<p>当会の役割と権限を説明。社協の担当者に確認したところ、通帳の残高があったのは生活保護費が入った直後で、電気代が未払いであったことなどによるもので、今後、家賃、光熱費、電話代、食費を差し引くと余裕がないとのこと。当会からは、利用者が生活費用を理解していないこと、利用者の自己管理の可否を丁寧に説明していただくよう依頼した。</p>
35	<p>引越しに伴い、市役所で自立支援給付手続きを行ったが受給者証が届かない。市役所に確認したところ郵送したと言われた。重要書類は簡易書留で送るものではないのか。また受給者証がない間の自己負担分の医療費はどうしたらいいのか。</p>	<p>市障がい福祉課に確認したところ、申出人は住所変更手続きを行うことにより、自立支援医療給付手続きも完了するものと思っていたこと。簡易書留を希望される場合は自己負担となること、直接受け取り可も伝えていた。医療費の自己負担分は期限が切れており新規で手続きする必要があったとのこと。当会からは申出人に丁寧な説明をお願いした。</p>
36	<p>利用者夫婦はあんサポを利用しているが、暖房の設定温度を指示されたことや、1か月の灯油を3本から2本に減らされたこと、フードバンクの利用は駄目と言われたことに不満を抱えている。このことについてあんサポ専門員に相談するも納得できる回答ではなかったという。</p> <p>申出人は、利用者に寄り添った対応と、当会から担当者に伝えてもらうことで対応が改善されることを強く要望。</p>	<p>あんサポ専門員に確認したところ、電気代と夫婦の電話代で4万を超えた支払いがあることから、設定温度を下げるなど、できる範囲で生活してみるよう説明し納得を得た。しかし、本人達は障がい故にすぐ忘れてしまうこと。フードバンクは最低限頑張っても足りない場合は利用してみるよう伝えてあるとのこと。当会からは何度でも繰り返し説明すること。支援体制そのものの見直しを考えていく必要があることを伝えた。</p>
37	<p>ひとり親で社協で行っているフードバンクの利用をしたことがある。フードバンク利用時に、対応した職員から「本当に困っている人しか利用できない」「子供の親である相手から援助してもらえないのか」と言われたり、事情の説明を他者に聞かれないこともあるにも関わらず、根掘り葉掘り聞かれて嫌な思いもした。</p> <p>真剣に話を聞いてもらえず、必要な人に物資を提供してくれてもいいのではないかと対応の改善を強く求める。</p>	<p>社協へ連絡し、事実確認をするが、フードパントリー利用者に対して個人的なことを聞き出すようなことはしていないとのこと。しかし、申出人が不快な思いをされたことについて真摯に受け止め、今後、より丁寧な対応をしていきますとの返答あり。施設の環境上、個室での対応が困難とのことで、プライバシーへの配慮や丁寧な対応を窓口で対応される職員全員に心掛けていただきたいと伝えた。</p>