

令和2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	入所する特別養護老人ホームにおいて申出人の母が死去。その際、救急車を呼ぶこともなく、職員からお悔やみの言葉もなかった。死去から半年が経過した今も納得ができない。施設長と担当職員から謝罪して欲しい。	施設長に確認したところ、これまでに4回の話し合いを行ってきたのだが、申出人が納得する形には至っていない。 申出人は、担当職員に対しても罵倒し続け、全く話し合いにならないことから、施設側の顧問弁護士に介入してもらうことを検討することとなった。
2	介護老人保健施設において申出人の母が死去した。母は経管栄養を行っていたが、施設ではその事実を搬送先病院へ伝えていないことが判明した。不審に思い施設に対し、介護記録の開示請求をしたところ、施設長より「開示はできない」と言われ納得できない。	申出人はこれまで、あらゆる関係機関に相談しているようであるが、どこに相談しても決まって「解決を望むのであれば裁判や告訴しかない」と言われている。その後、施設から介護記録が届いたようであるが、内容に納得いかないとのこと。そのため、別の相談機関を紹介した。
3	申出人の義母が死去した4日後に、利用していた介護老人福祉施設から、「4日分の部屋の使用料の支払いについて」との件で連絡があった。荷物を置いていただけで支払いが発生するものなのか納得できない。しかも1日5000円だと言われた。	重要事項説明書を手元に用意したうえで、施設管理者に連絡し詳しい説明をもらえるよう助言したところ申出人了承した。
4	申出人が以前勤務していた職場、小規模多機能型居宅介護施設の介護支援専門員は、利用者への暴言があまりにも酷い。管理者へ報告したのだが、介護支援専門員の態度を見る限り、改善されているようには見えない。	ケアマネに対しての指導を要望しているため、運営適正化委員会の役割について及び虐待は県に通告しなければならない義務があることを伝えたと申出人了承した。
5	申出人の母が入所する特別養護老人ホームの対応がずさんで結果、母は脳梗塞で手術をすることとなり入院中である。施設側の納得いく説明が得られないため、損害賠償と慰謝料請求を求めた。施設側は保険会社と弁護士の立ち合いのもと話し合いをすることとしたが、話し合いでは負けるに決まっている。どうしたら良いのか。	申出人によると、損害賠償と慰謝料請求をするつもりはなく、そうでも言わないと話合いに応じてもらえないから行動に出たとのこと。苦情解決責任者は施設長につき、相談できないと言うため、第三者委員に相談してみるよう伝えると申出人了承した。
6	申出人の母が利用している特別養護老人ホーム(ショートステイ)において、半錠で服用しなければならない眠剤を1錠で服用させた職員に、誠意をもって謝罪してもらいたい。	申出人は自身が服用している薬を母親に持たせたり、その薬を母の薬と見分けられない施設に対し過剰な攻撃で責め立てている。施設、ケアマネに状況を聞いたところ、話し合いを何度も試みたようであるが、納得のいく話し合いとはならなかったようである。申出人は安定剤を服用し精神的に不安定であることから、心のケアが必要であると考えているとのこと。
7	申出人の母が入所している有料老人ホームでは、提携の医療機関から処方された睡眠導入剤を母に服用させている。副作用なのか服用し始めてから呂律が回らずよだれを出すような状態である。服用を止めるようにケアマネに伝えると「どうなっても責任もちませんよ」と言われ話にならない。どうしたらいいのか。	施設に確認したところ、申出人の兄が身元引受人であるため同席するのであれば、話し合いの場を設けて説明しますとのこと。眠剤の件に関しては、医師の判断で服薬させているものであり、話し合いの席には医師も同席してもらい説明するようにするとのことであり、申出人了承した。

令和2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>申出人の母が入所している特別養護老人ホームから「コロナ対策として市内に在住している方のみ面会可能とし、それ以外の方は面会できない」と説明されたのだが、これは差別ではないのか。</p>	<p>コロナで母親に会えないことについて、施設への苦情を延々と話すため、しばらく傾聴したところ、「コロナの影響であって施設の責任ではない、会えないと認知症になって自分を忘れてしまうのではないか」と思い不安になったと話し、落ち着いた様子で電話を切った。</p>
9	<p>申出人の母が入所する特別養護老人ホームのケア記録の内容に納得できず、施設側の弁護士に意見を言ったところ恫喝され、このままでは私が負けてしまう。弁護士との協議を行う際、運営適正化委員会に同席してもらいたい。</p>	<p>損害賠償請求と慰謝料の請求となると、運適の対象外であることを説明し、法テラスを紹介した。</p>
10	<p>特別養護老人ホームの元職員からの申し出である。職員の人数が厚労省で定めている施設基準を満たしていない、また、施設内での骨折事案について事故報告書を作成せず、内部でもみ消している模様、ガイドラインに沿って運営していないので、しかるべき対応を取ってほしい。</p>	<p>県担当課に連絡した結果、内部調査してもらうことになった。</p>
11	<p>契約者や身元引受人でない家族(娘)から、利用者のケアプランの提出を求められた。連日業務に支障が出るほどの頻度で電話があり困っている。どうしたら良いのかという特別養護老人ホームからの苦情相談。</p>	<p>身元引受人となっている家族(息子、長男)から説明してもらうか、直接確認するように伝えた。</p>
12	<p>申出人の姉夫婦は、申出人が利用者である両親に面会できないように「面会制限措置」をとった。そのため会えずに申出人の母は施設で死去した。警察署に相談すると、「母親が入所していたと証明できる書類を用意するように」と言われた。施設に問い合わせしたが、「発行できません」と言われた。どうしたら良いのか。</p>	<p>面会制限措置を取られたことで、会えずに母親が死去したことによる姉夫婦に対する苦情であるような話しぶりであった。また、警察署が入所証明書が必要であるのかなど、全くわからないままであるため、傾聴にとどめた。</p>
13	<p>申出人の母は、訪問入浴サービスを利用していた。利用中に職員は、母の背中が真っ赤になるほど力を入れて洗ったり、床を拭いた雑巾らしきもので母の顔を拭こうとした。事業所の責任者に、苦情として連絡するも、介助を行う職員の態度が改善することはなかった。事業所責任者から謝罪の言葉もないことが納得できない。</p>	<p>申出人親子は2人で、高齢者施設に入所したため、事業所の利用をしていないとのこと。しかし、こういう事業所職員がいるということを知っていただきたかったとのことである。市に情報提供したところ、事業所への苦情はないということであったが、運営適正化委員会に寄せられた苦情を課内で、共有するとのことである。</p>
14	<p>申出人の叔父はサテライト型住居を利用しているのだが、相談員から突然「3年で退居もしくは買取するしかない」と言われた。契約時にそのような説明はなかったのだが、どうしたらいいのか。</p>	<p>契約書と重要事項説明書には、3年で退居するというような文言は記載されていないという。 事業所管理者、作業所相談員、役場担当者、叔父と申出人とで話し合いするというところであるため、疑問点などについて納得がいくまで聞いてみるよう促したところ、申出人了承した。</p>

令和2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
15	<p>申出人の夫が利用していた事業所では、事業所で発行している広報紙に、夫の写真を無断で掲載した。本人や家族に断りなく掲載することは、肖像権やプライバシーの侵害にあたるのではないかと。</p>	<p>事業所の社長と管理者に確認したところ、契約時に、「施設内で撮影した写真を掲載することに同意します」と承諾を得ているとのこと。管理者から申出人に説明しますとのことであったため、申出人に伝えたところ、納得できなかったら、また電話すると言いつつ電話を切った。</p>
16	<p>申出人の妻が入所しているグループホームでは、コロナ感染のリスクがあるという理由で面会をさせてもらえない。夫婦共に高齢であるため不安である。顔も見られない、声も聞けないという対応は、理不尽ではないかと。</p>	<p>コロナの影響で寂しく不安になってしまったためと思われる。地域包括支援センターの介護支援専門員やあんしんサポートの担当者に連絡することを提案したところ、まずは申出人自ら、連絡してみますとのこと。</p>
17	<p>利用者である父の言葉使いや態度が悪いということで、「退去勧告」を言い渡され、2週間で出なくてはならなくなった。突然で次の入居先を探すことも難しい状況であったとのこと。 実名を出して構わないので、事業所に対して苦情があったことを伝えてもらい、他の利用者の方々が理不尽な扱いをされないように改心してもらいたいとのこと。</p>	<p>事業所に確認したところ、食事中に他利用者の前で「こんな不味いもの食わせるな」など大声で叫びはじめるようになった。利用者の1人は大声に驚き心臓発作を起こした。他の利用者も、不平不満を漏らすようになってきた。他利用者を守る為、やむなく退去勧告することとした。 なお、退居後に今後の利用者への対応改善等について、職員全員で討議を行い、取り組むこととした。</p>
18	<p>申出人が祖母にプレゼントしたものが祖母の死去後、入所していた施設で連絡なしに処分されてしまった。</p>	<p>施設側が処分したのは、申出人ではない身元引受人から処分するようと言われたからであり、施設の責任ではないと思われる。申出人と祖母との思い出話など傾聴にとどめた。</p>
19	<p>利用中の施設に、申出人の母の薬の残量を聞いたところ7日分と言われた。実際は75日分もあり、ずさんな薬の管理に疑問が残る。 退居はしているものの、他の利用者が心配であるとのことから通報。</p>	<p>施設に確認したところ、コロナの影響で通常よりも多く処方してもらった。残量の問い合わせがあった前日に処方されたのだが服薬記録表への記録がなっておらず、結果申出人に対し不信感を持たせてしまった。施設から申出人へ説明をすることとした。</p>
20	<p>申出人の母は、入所している施設内で転倒し骨折した。治療費・入院費について施設側は支払いを拒否してきた。納得できず損害賠償請求をすることとした。ある日施設職員に対し怒鳴ってしまったところ、「パワハラだ」と言われた。申出人の言動は裁判で戦う際、不利になるものなのか。</p>	<p>あらゆる関係機関に相談しており、傾聴のみの対応とした。関係機関に確認したところ、申出人は、施設で母親が骨折した件について、損害賠償請求を望んでおり、そのため事故扱いにしてもらいたいという気持ちが強く、施設側が事故報告書を提出するように関係機関へ問い合わせしているとのこと。</p>

令和2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
21	<p>申出人の父は、入所している施設内で9針も縫う怪我をした。 職員は謝罪してきたのだが、誠意が感じられない。 預かってもらっている立場上、施設に物申すことで父がないがしろにされるのではないかと思い躊躇している。</p>	<p>施設の苦情解決責任者、苦情受付担当者に話してみるよう助言したところ申出人了承した。</p>
【障がい者分野】		
22	<p>申出人の娘が通う生活介護事業所とは契約書も交わさないまま半年が過ぎた。事業所のサービス管理責任者から利用時間を短縮できないかと言われたのだが納得できない。</p>	<p>担当の相談員に話を聞いたところ、これまでに何度も契約について話し合いを行ったが、申出人自身が忙しいと言い契約を結ぶことについて拒否しているとのこと。その後、相談員の働きかけにより別事業所に通うこととなった。</p>
23	<p>障がい者支援施設の利用者は、施設長から毎日のように、「あなたは働いていない、働きなさい」と責められ、頭痛がしても薬をもらえない、など生活全般で虐待と思われる扱いを受けており、死にたいと漏らしているとのこと。</p>	<p>職員からの内部告発であり、虐待と思われる内容であったため、県に報告する義務があることを申出人に伝えた上で通報した。</p>
24	<p>申出人の息子が通っていた就労移行支援事業所の仲の良い先生が辞めたか、異動したのだとは思いますが、それについての事業所からの連絡がない。姿が見えなくなったことで息子は不安になり10ヶ月も部屋に引きこもるようになった。引きこもりの原因を作った事業所の責任者に辞職してもらいたい。</p>	<p>申出人は、行政機関に何度も苦情として話をしているが、取り合ってもらえないと言う。 運適で関われることではないと説明したところ、暴言を吐きながら電話を切られた。</p>
25	<p>申出人の娘が利用する生活介護事業所において、他利用者(男)が娘の身体に触ってくるのを目撃したため、職員に注意するよう伝えたのだが、改善する動きが全くみられない。</p>	<p>「自分は誰よりもがんばっている、自分ほど子供を大事にしている母親は他にいないだろう」と言い、職員や他利用者への不満を延々と話すことで落ち着いてきた。今後は、相談支援事業所の相談員に相談していきますとのこと。</p>
26	<p>申出人が通所していた、就労継続支援B型事業所のサービス管理責任者は申出人に対し、「太っている」「髪長いから切ってください」など言ってくる。こういった言い方はパワハラに値するのではないのか。</p>	<p>申出人自ら、市に相談してあるというため、市に確認したところ、事業所のサービス管理責任者、相談員、市の担当職員、申出人とで話し合いの場を設けたが、解決には至らず。 しかし市の担当職員、相談員は、話を聞くことで申出人の気持ちが落ち着くため傾聴することとした。</p>
27	<p>申出人が勤務していた事業所では、利用者の個人情報や職員の履歴書などを、施錠していない棚に保管しており、管理がずさんである。</p>	<p>事業所名、申出人の氏名など、何も分からない状況であったため、傾聴に留めた。</p>

令和2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
28	申出人が通っていた事業所が急に閉めることとなった。ロッカーに入れておいた私物を取りにいこうとすると、職員から「来ないでくれ」と言われた。どうしたら良いのか。	申出人は、あらゆる関係機関に相談しており、相談支援事業所の担当相談員の名前が何度も出てきたため、担当相談員に詳細を確認したところ、申出人の母や、かかりつけ医師と連携を取り、申出人に対し、あらゆる面でサポートしていくということであった。
29	申出人の妻は、利用する就労継続支援B型事業所において、事業所から帰宅すると泣くようになった。事業所に泣く理由について聞いてみたが教えてもらえない。事業所と話し合いができるようにしたいとのこと。	事業所の管理者に確認したところ、申出人に連絡し、説明不足であったことについて、改めて説明を行うとのことである。
【児童分野】		
30	申出人はダウン症の息子を保育所に預けるにあたり、聴覚検査を行うこととなった。3時間かけて向かったにも関わらず、鼻水が少し出ただけで「検査に支障が出るため診察できません」と門前払いされた。	申出人は3時間近く運転して行ったのに、診察してもらえなかったということが、ストレス要因になったようである。傾聴後、地元の担当保健士に話を聞いてもらうよう伝えたと、申出人了承した。
31	B保育所に子供を通わせている保護者から、申出人のA保育所所長に相談が寄せられた。B保育所では「9時半以降の登園である場合、預かりません」と言われて納得できないとのこと。どう答えればよいか。	すでに、市の担当課に相談しており、担当課では、事実を把握し対応を検討していくとのこと。傾聴に留めた。
【その他】		
32	高齢者のレクリエーション活動の中で折り紙を用いて活動するにあたり、市社会福祉協議会へ連絡したが対応が悪い。	市社協に確認したところ申出人に対し、「担当職員が不在である」という返答をしたところ怒ってしまったとのこと。以後、申出人からの連絡はないとのこと。市社協からは、「今後は丁寧な対応を心がける」旨、連絡があった。
33	申出人の父の担当の訪問介護員から、申出人に対し「連休に帰ってくるのか、帰ってきたら(父への)サービスを止めます」との電話があった。申出人はコロナ感染を警戒し帰省を断念したことを両親に伝えてある。申出人に連絡するよりも、まずは両親に確認すべきではないか。	当該事業所に伝えたと、申出人の電話番号については、介護サービスを受ける際に緊急連絡先で利用者に記入してもらっているため、それを見て連絡したとのこと。しかしながら、申出人に不愉快な思いをさせたことについての謝罪として、「説明不足であったこと」「サービス中止とはならないこと」「今回の苦情を真摯に受け止め改善し、福祉サービスの向上に繋げていきます」との言葉であったため申出人に伝えた。
34	障がい者支援施設に勤務する職員が、他の職員からパワハラを受けているため何とかして欲しい。	すでに、労働基準監督署や市障がい福祉課に相談してあった。匿名であったため、匿名では対応に限界があることを説明したところ申出人了承した。

令和2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
35	<p>緊急小口資金と総合支援資金の両方を申し込みしたかったが、市社協では、「どちらかの申し込みしかできない」と言われた。知人は両方申し込みできている。これは差別ではないのか。</p>	<p>緊急小口資金は不承認通知であるが、再度、総合支援資金の申し込みをしてみるよう提案したところ申出人了承。 運営適正化委員会では、承認・不承認の決定を下すことはできないと説明した。社会福祉協議会に申出人からの電話があったことを伝えるということで了承した。</p>
36	<p>医療費の領収書を再発行してもらったところ、代金が発生した。他の病院では無料で再発行してもらったので、納得できない。</p>	<p>病院によって異なるかもしれないので、病院に聞いてみるよう促した。</p>
37	<p>緊急小口資金を申し込んだのだが、結果を早く知りたいと思い連絡したところ、市社協職員の対応が悪い。</p>	<p>緊急小口資金を申し込んだところではない部署に電話をしてしまったため、対応してもらえなかった。改めて当該市社会福祉協議会に連絡するよう連絡先を伝えた。</p>
38	<p>日常生活自立支援事業を利用したいと思い村社協の担当者に相談したところ、「該当しない」と言われた。なぜ該当しないのかの説明がないため納得できない。</p>	<p>村社協担当者に確認したところ、申出人は、利用対象者にあてはまらないとのことであった。 そのため民間のサービス機関の情報を提供してはどうかと提案したところ、申出人が要望するサービスに繋がられたとのことである。</p>
39	<p>福祉用具レンタル事業所の職員に身体を触られたり、暴言を吐かれた。事業所に通告したところ、レンタルしていた介護ベッドを理由なしに引き上げられてしまった。</p>	<p>虐待が疑われるときは県に通報しなければならないということを説明し申出人了承した。</p>
40	<p>申出人の母の担当介護支援専門員に、「貴女(申出人)が東京から実家に来ていることを近所はみんな知っているのよ、コロナの感染者がでたら真っ先に貴女が疑われるわね」と言われた。 申出人は介護支援専門員に対して、「不愉快になるような言い方を改善してほしい」と伝えたところ、「クレーム言う痛いめにあいますよ」と脅された。 小さな町では、すぐに噂になることを懸念しており、匿名ではあるが、苦情が入ったということを、地域包括支援センターに伝えてもらいたいとのこと。</p>	<p>地域包括支援センターの介護支援専門員へ伝えたところ、電話で顔が見えず不安になっているところ、更に言葉足らずで誤解させてしまったのかもしれないと言う。申出人から連絡があった場合、介護支援専門員から説明したいと思いますとのことであった。</p>
41	<p>申出人は、勤務先の事業所において、勤務時間が連日超過しており、残業代がカウントされることもないとのこと。何度も勤務先上司に話をしたのだが、取り合ってもらえず、どうしたらいいのか。</p>	<p>傾聴後、賃金や労働時間についての不満であることから、労働基準監督署を紹介したところ、申出人了承した。</p>