

令和元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	申出人(利用者)は、施設の職員から身体への虐待を受けている、食欲がないときも、無理やり飲食させられている。	虐待とみられる案件につき、県に連絡した。
2	申出人の母が入所している施設において、食事介助が5分程度であったり、介助がいいかげんで心配である。 職員配置についても定数より少ないように思う。	職員がどの配置で仕事をしているかは確認できないため、不安、疑問点について施設の担当者と直接、話をしよう助言した。
3	申出人の父の褥瘡が悪化した件で、施設の責任者に伝えたところ、「車椅子の人はなりやすい」と怒り、申出人に対して冷たい態度となった。	まず事業所代表に相談するよう提案したところ、事業所側と申出人とで話し合いを行うこととなった。
4	職員が利用者に対して発している暴言と思える言葉が、開いている窓から聞こえてきた。 通報したいがどうすればよいか。	該当地域の市町村の担当課に連絡するよう伝えた。その後確認すると、施設へのヒアリングを行い、今後も注視していくとの連絡があった。
5	施設職員が利用者に対し、怒鳴る、叩くなど虐待とみられる行為をしていると職員から通報があった。	虐待の通報であるため、県に連絡した。
6	申出人(利用者の孫)と利用者の家族に対する、役場の職員と介護支援専門員からの言葉使いや態度、対応に憤慨している。 納得いく説明と謝罪を要望。	役場職員と介護支援専門員と利用者家族と話し合うよう助言し、その結果、申出人と利用者の家族が納得する形で終了した。
7	申出人の父が施設で転倒し、縫合するほどの怪我だったにも関わらず、申出人に連絡がつかなかったため、救急車を呼ばずに簡単な処置で放置された。	重要事項説明書に記載してある苦情窓口で連絡し、不満、疑問と思うことについて聞いてみるよう助言した。 施設では緊急連絡先に連絡して同意を得てから救急車を呼ぶことになっているため、申出人のほか、申出人の兄を追加してもらうことになった。
8	申出人が利用している施設の設備が整っておらず、職員に訴えても、きちんとした対応をしてくれない。	施設に対し、苦情が寄せられたことを伝えたところ、設備改善に取り組むとのことであった。
9	申出人の母(利用者)は訪問介護を利用しているが、申出人に対し、担当の介護支援専門員の言葉使いや対応が悪い。	地域包括支援センターの担当者や、民生委員など第三者が立ち会う家族会議で、申出人が抱える不安、不満を伝えるよう提案するが拒否。 利用者(母)の引越して、担当の介護支援専門員が変わるため、運適から新しい担当の介護支援専門員に連絡し、申出人の不安を伝えた。申出人の不安が完全になくなる訳ではないが、申出人から、「今後は新しい担当の介護支援専門員に相談します」とのこと。

令和元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
10	<p>申出人の母は週に1回入浴介助を利用している。ある日、介護支援専門員から「浴槽に両足を入れて介助する行為がサービス範囲外」とのことで突然「行けなくなった」と言われた。</p>	<p>ケア会議において疑問や不満について聞いてみるよう提案したところ、ケア会議で介護支援専門員から「浴槽が深く持ち上げる際に腰を痛めてしまった、誤解を生む説明をしてすみません」と言われ納得できた。</p>
11	<p>台風の被害で申出人が入居している部屋が浸水。緊急措置で2階の方と相部屋となったが、1人部屋の時と、相部屋の時と同じ請求額で納得いかない。</p>	<p>生活相談員から施設に確認してもらうよう助言すると申出人了承。</p>
12	<p>申出人の父が入居している施設から、父の認知症が進み問題行動を起こしているとの理由で、退居を迫られている。</p>	<p>契約書に苦情解決責任者の記載があるはずなので確認し、伝えた上で解決が見られない場合、国保連へ申し立てる方法を伝えた。</p>
13	<p>申出人の母の異変に気づいたのにも関わらず、施設側の対応が遅く、結果脳梗塞をひきおこした。 施設からの謝罪と、施設でどのような判断をしてこのような結果に至ったのか説明してほしい</p>	<p>重要事項説明書が手元に無いため苦情解決責任者及び担当者が誰かも分からない、ケアプランを作成した介護支援専門員も分からないらしい。施設とのやり取りをする為にも、まずは担当の介護支援専門員が誰かをはっきりさせて手元に重要事項説明書とケアプランを準備した上で話をするよう伝えた。</p>
14	<p>申出人の父は高次脳機能障害で施設に入所していたが、栄養バランスの悪い食事提供や、機能訓練士による訓練を受けることもなかったため、施設を4月に退所したが翌月分も利用料が引き落としされており、施設に連絡したが返答がない。 消費者庁、県、市、弁護士に相談し、現在市が対応中である。</p>	<p>市が対応しているとのことで連絡をしたところ、清算金については申出人が納得する形で収束に向かっているとの確認が取れた。</p>
15	<p>申出人(利用者)が施設の食事メニューに文句を言うと介護支援専門員に怒られた。毎月支払っている金額に見合うサービスではなく不満である。</p>	<p>重要事項説明書を見ても、苦情解決責任者が記載されているかどうか分からないとのことであるため、施設長に直接話してみるよう伝えた。</p>
16	<p>申出人の父はディサービスの職員の不注意で怪我をしたが完治までに時間を要する為、ショートステイを利用することとした。 治療費は事業所で補償されたが、ショートステイの利用料は補償できないと言われた。</p>	<p>利用契約書に「事故の取り扱い規定」という文言の記載があるかどうか、また顧問弁護士が記載されているかを確認してもらうと、顧問弁護士の記載があり、早速連絡しますとのこと。</p>
17	<p>申出人が勤める施設で、虐待と思われる案件があり、どこに連絡をすればよいか。</p>	<p>該当地域の長寿福祉課に電話をするよう伝えたところ、申出人了承した。</p>

令和元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】		
18	<p>申出人の叔母(事業所代表)が営む事業所では、事業所代表が、利用者や職員に対し命令的な言葉使いや威圧的態度を取る。申出人は自身で新たな事業所を立ち上げる為、退職を決意すると事業所代表から「同意書」に署名させられ、「今後どんな手を使っても妨害してやる。」と脅された。</p> <p>法的機関を紹介してほしい。</p>	<p>申出人自ら関係機関(福祉センターなど)をまわり、対応策について相談し解決に向かっているとのこと。</p> <p>また法テラスや市の法律相談など利用してみますとの返答であった。</p> <p>法的な問題につき運適で関われることでないため、終結。</p>
19	<p>申出人(事業所職員)は事業所の会長の職員や利用者に対する言葉使いや態度に我慢できずに退職した。</p> <p>自分だと特定されないように権限ある機関から指導してほしい。</p>	<p>市町村の障がい福祉課に連絡したが、いわゆる内部告発は匿名ではできないとのことであったため申出人にその旨伝えた。</p>
20	<p>申出人(利用者)は、施設職員から暴力を受けた。警察も来たが、「自分(警察官)の顔に免じて今回は許してほしい」と言われたが納得できない、施設を指導してほしい。</p>	<p>申出人はあと15日で当該施設を退所とのことだが、施設職員の態度に納得がいかに運適に相談した。</p> <p>障がい者虐待の可能性もあり、「障がい者110番」を紹介すると、申出人了承。</p>
21	<p>申出人(利用者)は白内障と診断され、作業に支障があると判断し、事務所に辞める考えを伝えたが受け入れてもらえない。そればかりか職員の態度が冷たくなった。</p>	<p>事業所管理者と話し合うよう助言するが拒否。後日申出人から「事業所を辞める手続きをした」と連絡が入った。</p>
22	<p>父と娘(申出人)どちらも訪問介護サービスを利用することができなくなった。そのため申出人は事業所、地域包括支援センター、市役所に連絡したが何処からも返答がなく困っている。</p> <p>市役所担当者から説明をしてもらえるようにしてほしい。</p>	<p>市町村の保健センターに状況を聞いたところ、申出人は介護サービスの枠を超えたサービスを要求してくる、思い通りにならないと暴言を吐き、訪問介護員に向かって物を投げつけてくる状況だとのことだが、今後の方針について申出人と話し合うことになった。</p>
23	<p>申出人はセルフプランで訪問介護を利用している。訪問介護員に食事のメニューをリクエストしたところ、「面倒くさい」など嫌味を言われた。</p>	<p>訪問介護員が所属している事業所の管理者に相談するよう助言した。</p>
24	<p>申出人が通所している事業所において、他の利用者同士が乱暴な言葉で話すのが気になり、作業に集中できない。</p>	<p>話を聞くことで落ち着き、申出人自ら事業所職員や相談支援専門員に相談することとなった。</p>
25	<p>申出人(利用者)に対する、事業所職員の態度や言葉使いなどが悪く精神的苦痛であり、仕事に向かうことができない。</p> <p>イジメた職員を辞めさせたい。事業所代表から謝罪してほしい。</p>	<p>事業所代表や相談支援員などに状況確認を行ったが、申出人自ら、労働基準監督署において個別労働紛争解決制度を利用し事業所宛に法的措置を取られた。</p>
26	<p>申出人が通所している事業所において、作業中に大きな声を出してしまい、関連は不明であるが、作業場に居合わせた他利用者が発作をおこし騒ぎとなった。後日、相談支援専門員から契約解除だと口頭で言われた。申出人は契約解除を覆したいわけではなく、事業所の社長から説明を受けたいとのこと。</p>	<p>事業所の社長に連絡し、申出人の意向を伝えたところ、申出人に連絡するとのことであった。</p>
27	<p>申出人が通所する作業所の黒板に、予定が書きこまれていないため不安になる。辛い気持ちを、施設長と職員に受け止めてほしい。</p>	<p>作業所の施設長に申出人の気持ちを伝えたところ、職員と話し合いをし、最善の対応を検討するとのことであった。</p>

令和元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】		
28	<p>申出人の息子を預けている放課後デイサービスにおいて、送迎時に低学年の息子を1人車中に残した状態で、別の子供を迎えに行ってしまう、これから暑くなるので心配である。</p>	<p>改善してもらえるように、まずは心配だと思うことを事業所に伝えてみるよう助言し、申出人了承。</p>
29	<p>申出人の娘が利用する放課後デイサービスでは、断りなく利用日を変更したり、夏休みの終日預かりを行わなくなった。また活動内容が乏しいことや、外出支援が廃止になったこと、保護者との連携がないことなどに対し事業所に不満を伝えたところ、契約解除を言い渡された。</p>	<p>事業所の支援内容について運適から指導してほしいとのことだが、運適に指導権限がないことを伝え、申出人の要望を事業所に伝えたところ、事業所代表には話し合いに応じる姿勢がみられた。</p>
30	<p>申出人の子が登園時(認定こども園)に、保護者と職員の交流が全く無いことや、子供が1人で教室に向かうことに対しての不満がある。 職員から保護者への言葉かけは信頼関係を深めることに繋がる。これらをこども園に伝えてほしい。</p>	<p>申出人の要望を伝えただけで、園長に話を聞いたところ、子供1人で教室に向かわせるのは自立を促すためであったが、申出人とゆっくり話す機会を設けることになった。</p>
31	<p>申出人と娘が利用する母子生活支援施設で、3年前に漏水被害を受けた。私物の補償をしてくれるはずが、補償金がいまだに払われない。</p>	<p>事業所の第三者委員となっている顧問弁護士や、市や消費生活センターが開催する無料法律相談を利用するよう伝えたところ申出人了承した。</p>
【その他】		
32	<p>申出人は社会福祉協議会の福祉車両を利用している。社協敷地内での車の乗り入れでぶつかりそうになり、職員に協力を頼んだところ対応が冷たい。</p>	<p>社協に伝えたところ、今後は利用規約書を用いてわかりやすく説明し、車の出し入れに関しても安全配慮をいたしますとのこと。申出人に伝えると納得した。</p>
33	<p>生活保護を利用している申出人の担当ケースワーカーが1年間訪問に来ない、なぜ来ないのか。 運営適正化委員会から連絡して訪問するよう伝えてほしい。</p>	<p>何度か運営適正化委員会に申し出ている方であるため、前回の対応を踏まえた上で、福祉事務所の担当に連絡した。</p>