

平成30年度 福島県運営適正化委員会受付苦情事例

No.	受付方法	種別	苦情内容	解決状況
		申出人		
1	電話	訪問介護事業所	<p><ヘルパーの利用再開に関する苦情> 利用している事業所の相談員は、ヘルパーの事について相談しても何も対応してくれないので困っている。</p>	<p><相談助言> 年度末までの契約が切れ再開できないため困っている様子が確認できたことから、市の障害福祉課に対し申出人の希望する内容を相談してみることを提案したところ、申出人から相談に行ってみますとの返答があった。</p>
		利用者		
2	電話	共同生活援助事業所	<p><施設の諸経費の使途に関する苦情> 施設内の諸経費の使途に関する家族への説明対応を改善するとの約束だったが、状況が全く変わらないのでもう一度確認して欲しい。</p>	<p><事業所訪問> 施設長が異動し担当も変わったことが確認できたため、事業所を訪問し運適から依頼した内容の対応状況を聞き取った。職員異動に伴い事務が錯綜しているとの説明もあったが、家族への丁寧な対応を依頼するとともに、事務処理方法等についての改善状況も確認することができたことから、申出人にその旨を説明し了承を得た。</p>
		利用者の家族		
3	電話	児童相談所	<p><施設に預けた子供の引取りに関する苦情> 経済的な問題で施設に子供を預けて一年が経過した。生活も安定してきたので引き取りたいと申し出たが、子供に会わせてくれないし話も聞いてもらえないので何とかならないか。</p>	<p><相談助言> 申出人の家庭環境等を勘案し行政が関与しているケースであることから、行政の対応状況等を確認し、その内容を申出人に伝えた。</p>
		利用者の家族		
4	電話	短期入所介護（ショートステイ）	<p><事故発生時の対応状況に関する苦情> ショートステイ利用時の早朝、利用者である母親が部屋で転んで大腿骨を骨折した。その時の施設の救急搬送時の対応と説明に納得できない。</p>	<p><事情調査> 事故当時の施設側の対応に不信感があり、また理事長の態度に対しても憤慨している。事故当時の行政に提出した事故報告書を申出人と運適に提出してもらったが、補償の話になってきているため、当事者間での話し合いをお願いする。その後、理事長より正式に謝罪があり賠償についても理事会で話し合われているとの報告があった。</p>
		利用者の家族		
5	手紙	有料老人ホーム	<p><施設の運営に関する苦情> 母親の認知症の症状が進み重要事項説明書に記載のある問題行動をとったとの理由により、家族の都合を聞くことも無く、強引に退所することを求められた。 このような施設の対応に納得できないので、利用者目線で運営していけるような施設になるよう改善を求めたい。</p>	<p><事情調査> 施設に対し文書により苦情内容及び申出人の要望を伝え、その回答文書を受領した。 施設に対し、利用者の尊厳を守っていただくことが必要だったことを理解するよう伝えるとともに、今回の苦情を今後のサービスに繋げるよう依頼し、その旨を申出人に伝えた。</p>
		利用者の家族		
6	電話	共同生活援助事業所	<p><施設内の利用者間のトラブルに関する苦情> 利用者の間でお金に関するトラブルが発生したので施設長に相談したが対応してくれないので弁護士に相談したところ、運適を紹介された。</p>	<p><事業所へ苦情内容を伝達> サービス管理責任者に苦情内容を伝え状況を確認したところ、利用者の間でグループが出来ており、その中心的に動いている人と周りの人との人間関係によるトラブルも要因であるとの説明があった。 なお、施設でも、苦情を受け、施設内での金銭管理への対応策を検討している状況が確認できたことから、その内容を申出人に伝え理解を得た。</p>
		利用者		

平成30年度運適 受付苦情事例（HP用）

No.	受付方法	種別	苦情内容	解決状況
		申出人		
7	電話	相談支援事業所 利用者	<p><相談員の業務に関する苦情> 相談支援事業所の相談員とは、利用者にとどのような支援をする役割があるのか聞きたいとの申出。 自分は障がい者で担当してくれる相談員は自分の希望する支援をしてくれないので制度として必要ないのではないかと思った。このような制度を変えることは出来ないのか。</p>	<p><相談助言> 利用者の状況により様々な対応があるため、一律の支援にはならないことなどを説明。また、身近な相談相手となる行政に相談し、担当する相談員を変えてもらうことも可能であることなどを説明したところ、アドバイスを踏まえ自分で出来ることは自分で行ってみるとの返答があった。</p>
8	電話	就労移行支援事業所 利用者	<p><支援員の言動に関する苦情> 事業所の職員から休日の行動について根掘り葉掘り聞かれることが苦痛に感じるので、重要事項説明書に記載のあった運営適正化委員会に話を聞いてもらいたい。</p>	<p><相談助言> 質問をされた場合は、相手にその理由を教えてもらうようお願いすることも必要であること、そのことで相手の質問の意図を理解することが出来るようになることなどを説明したところ、「分かり易い説明で理解できました。」との言葉があった。</p>
9	電話	特別養護老人ホーム 利用者の家族	<p><介護認定の区分変更に関する苦情> 母親の介護認定の更新調査があり、自立度が高くなったと言われ「要支援」に変更されそうである。入所している施設から他の施設を探すことやグループホームへの入所を勧められているのでどうしたらよいか。 また、後日の連絡により、具体的な退所日の知らせを受けたので、市役所に区分変更申請を出したが、施設を出なければならぬのか聞きたい。</p>	<p><相談助言> 市役所に対し「介護保険区分変更申請書」を提出したこと、様々な相談機関に相談していること、また、母親の容態が急変し入院することとなったことなど、相談時との状況が変わったとの連絡が申出人からあった。 そのため入院により主治医から「要介護」に戻る可能性が高いと言われたことから入所継続の見通しがついたとの報告があったため、運適としての対応は終了とした。</p>
10	メール	就労移行支援事業所 利用者	<p><職員の言動に関する苦情> 利用していた事業所の職員が、申出人の個人情報を知らせた行為を行ったことから多大な迷惑を受けたので、厳重な処分を求めたいとのメールによる相談。</p>	<p><相談助言> 町の行政担当課より申出人に対し運適を紹介したとの連絡があり、併せて、町にも同様のメールが送信されていたことが確認できた。 その後、申出人と連絡を取ったが、迷惑行為に関しては、抽象的な話に終始するため、運適としての対応は困難であることを説明し理解を求めた。</p>
11	手紙	通所介護事業所(デイサービス) 職員	<p><事業所の運営等に関する苦情> 経営者は、人員配置も整っていない中で事業運営を行っており、書類の改ざんや利用者に対する不正な請求もある。また、職員の勤怠管理にも問題があるので事業所に対する早急な調査をお願いしたい。</p>	<p><行政への情報提供> 苦情内容を行政に伝えたところ、「実地指導」が行われ「改善報告書」の提出を求めた経緯があることが分かったことから、引き続き、行政による今後の指導・監督をお願いしたい。</p>
12	電話	有料老人ホーム 利用者の家族	<p><利用料金の返金に関する苦情> 事業所の都合により退所することになった。利用時に納めた敷金を返金すると言われ書類を書いて提出したが、未だに返金が無いので何とか返してもらえるように出来ないか。</p>	<p><相談助言> 事業所が閉鎖され責任者の連絡先も分からない状況である。また、既に行政にも相談し、行政が事業所の責任者に連絡するとのことであるので、その対応状況を待つことで了承された。</p>

平成30年度運適 受付苦情事例（HP用）

No.	受付方法	種別	苦情内容	解決状況
		申出人		
13	電話	障がい者支援施設	<p><管理者の言動に関する苦情> 息子が利用している施設の管理者から、息子が暴力を振るったとの理由で「明日から来なくていい」と言われた。 障がいのある息子の行動を理解しない管理者の言動に納得できないので、この施設を指導してほしい。</p>	<p><相談助言> 施設の名前も自分の名前も言いたくないとの申し出のため、指導については行政の対応であることを説明し理解を求めた。</p>
		利用者の家族		
14	電話	介護老人保健施設	<p><利用者の失明に関する施設の対応状況に関する苦情> 施設に入所していた認知症の母親の眼が悪化して失明した。施設に預けた点眼薬の使用状況や眼に異常を起こすような母親の行動について家族に知らせてくれなかったことに納得できない。</p>	<p><相談助言> 様々な資料を入手し熟読していることが確認できたが、申出人の質問のポイントが分かりにくいことなどから、聞きたいポイントを整理することなどをアドバイスした。また、施設と話し合いの場を設定しているとの説明もあり、説明内容に不明なことがあった場合、改めて連絡してくれるようお願いした。 なお、自分で出来ることは自分で対応するとの申出もあったため、いつでも相談に応じることを説明したが、その後の連絡が無いことから、運適としての対応は終了とした。</p>
		利用者の家族		
15	電話	介護老人保健施設	<p><入所中の事故の対応状況に関する苦情> 入所していた父親が左肩を打撲したが、施設からは様子を見ると言われていた。 しかし、経過観察をしている間の介護の様子もよく分からない中で、肩の腫れが悪化し、亡くなってしまった。後日、この間の施設の対応状況について説明を受けたが、その内容に納得できない。</p>	<p><事情調査> 施設に対し事故後の対応状況等について文書による回答を求め、その後、報告のあった資料等を申出人へ送付したが、その内容に納得できないとの申出があり、専門機関へ相談している状況が確認できた。 より専門的な対応を検討していることから運適としての対応は終結とした。</p>
		利用者の家族		
16	電話	居宅介護支援事業所	<p><介護支援専門員との関係性に関する苦情> 事業所の介護支援専門員との関係性が悪いので、介護支援専門員を変更したいと申し出たができないと言われた。介護支援専門員を変える場合はサービスの利用が出来なくなると言われたので不信感を持った。</p>	<p><相談助言> 自身で新たな居宅介護支援事業所を探し、その事業所の新たな介護支援専門員との良好な関係を築き始めていることが確認できた。なお、苦情解決の仕組みや第三者委員の役割など制度に関することを説明した。</p>
		利用者の家族		
17	メール	地域密着型特定施設入居者生活介護	<p><働く職場の経営者の考え方に関する苦情> 勤務している介護施設の経営者の考え方が、余りにも利益追求中心で、人命尊重からかけ離れていることに対して不安である。 また、職員に対する処遇も悪い。時間外の手当がなく振替の休みも取れない状況で働かされている。</p>	<p><相談助言> メールだけでのやり取りで話を進めることが難しい状況であったが、その後申出人と電話で話ができ申し出内容の確認と要望について、把握した内容を行政につなぎ、市と県の合同で実地指導がなされることになった。</p>
		職員		
18	はがき	軽費老人ホーム	<p><入所者から受ける言葉の暴力に関する苦情> 同じ施設の入居者から暴言を言われるが、施設の職員は対応してくれないとの内容が書かれたはがきによる相談。</p>	<p><事業所訪問> はがきに記載の内容を施設に確認した上で、訪問調査を行った。また今回の件における施設職員の対応方法においてプライバシー侵害の可能性も否定できない為、後日施設に対して報告書の提出を求めた。</p>
		利用者		

平成30年度運適 受付苦情事例（HP用）

No.	受付方法	種別	苦情内容	解決状況
		申出人		
19	電話	養護老人ホーム	<p><施設内でのお金の流れに関する苦情> 入所している叔父の世話をすることになったため通帳を預かったところ、通帳に記載されたお金の流れに不信感を抱いたが施設は対応してくれない。 その叔父が亡くなり、その際に施設から事前の説明が無かった叔父名義の携帯電話3台分の請求をされ、支払いをしたがその内容に納得できない。 施設に対してその分の返還を求めたものの、「要望書」を提出してほしいと言われ提出したが、携帯の契約は個人で行っているので支払えないとのことを口頭で伝えられた。納得ができないために提訴する予定でいる。</p>	<p><相談助言> 提訴する方向であるので結果が出たら連絡をくれることで終了した。</p>
		利用者の親族		
20	電話	特別養護老人ホーム	<p><施設内で起きた介護事故の補償に関する苦情> 一年前に起きた介護事故のことが、事故後に施設から説明を受けた時の話と事故報告書に記載されている内容に違いがあることや、施設で提示してきた金額に納得いかない。施設側が弁護士を立ててきたので、こちら側としてどう対応したら良いか。</p>	<p><他の相談機関を紹介> 補償問題になっている案件については運適が対応できないことを説明し、事故報告書の記載内容に関することは行政に聞いていただくよう案内した。</p>
		利用者の家族		
21	来所	地域密着型グループホーム	<p><職員の利用者に対する言動に関する苦情> 元同僚の職員の言葉遣いが乱暴であり、この職員の利用者に対する言葉づかいが虐待だと考えているとの申し出。</p>	<p><相談助言> 確認可能な具体的な言動の記録や利用者の申出状況について聞いたところ、申出人が記録した資料があるので送付するとの話があったが、その後、申出人からの連絡が無いため運適の対応は終了とした。</p>
		元職員		
22	電話	特別養護老人ホーム	<p><介護支援専門員の対応に関する苦情> 新しい介護支援専門員が担当するようになってからの対応に不信感がある。数か月前に作成したサービス計画書の説明を最近になって受けたが、同意する旨のサインの日付けを遡る様に言われたことに納得いかない。</p>	<p><相談助言> 確認したところ、介護支援専門員が事務多忙の中で失念してしまったとのこと。書類を整理していて気が付き、申出人の訪問時に説明とサインをお願いしたが立腹して帰られてしまったとの説明があった。申出人が次に訪問された時に施設長から説明するとの申出があったことから対応を依頼し、申出人にはその内容を伝えた。</p>
		利用者の家族		
23	手紙	短期入所生活介護事業所	<p><事業所の経営体質に関する苦情> 日常的に入所者を定員オーバーで受け入れている事業所があり、行政の実地指導を受け指摘を受けても、黙認で済まそうとしている。 このような施設の対応はおかしいと思うので何とかして欲しいとの内容が書かれた手紙による相談。</p>	<p><その他> 手紙には、事業所が自らの非を認めた対応が必要であるとの考え方が記載されているものの、匿名であり事業所の特定も出来ないこと。また、行政にも同じ手紙を届けていることが記載されていたことから、運適としては終結。</p>
		職員		
24	電話	通所リハビリテーション事業所	<p><施設から退所をほのめかされたことに関する苦情> 7年間利用していた事業所から「職員との関係や利用者トラブルがあるので、サービスを上手く提供できないので申し訳ないが利用を控えて欲しい」と暗に退所をほのめかすような言い方をされたが、これからどうしたらよいか。</p>	<p><相談助言> その後、申出人が自分で探した居宅介護支援事業所に変更し、通所リハビリテーションの事業所も変更して、新たな介護支援専門員の対応も良く安心して利用しているとの報告があった。</p>
		利用者の家族		

平成30年度運適 受付苦情事例（HP用）

No.	受付方法	種別	苦情内容	解決状況
		申出人		
25	電話	介護老人保健施設 利用者の家族	<施設から退所を促されることに関する苦情> 現在の施設に対し、特別養護老人ホームの入所待ちである事を伝えていたが、急に、施設を早く出るようにと言われるようになったので、これからどうしたらよいか。	<相談助言> 施設側から今後のことについての前向きな相談をしたいとの申し入れがあり、申出人より相談することとなった事に対する感謝の言葉があった。
26	電話	放課後等デイサービス 利用者の家族	<事件に対する説明不足と対応不足に関する苦情> 子供が利用している事業所内で起こった事件の詳細説明がなく、対応も不十分で、安心して子どもを預けられない。	<相談助言> 事件の詳細と事業所としての今後の改善対応方法について、話を聞いてもらうように申出人に話をする。事業所からは、事件の詳細の説明があり、今後の改善対応については、事業所と保護者が一緒に検討しあえる場ができた。
27	来所	特別養護老人ホーム 利用者の家族	<看護師に対する不信感と施設側の対応に関する苦情> 人事異動で変わった新採用の看護師が家族への報告・連絡・相談はなく、自分の考えで母親への看護業務を行っているため、看護師の変更を施設側に求めたが、対応、対策不十分である。	<相談助言> 申出人から施設側へ採用時の職員教育、業務引継ぎの方法など回答を求め、その結果が不十分であれば、再度相談してもらいたい旨を話す。
28	電話	介護老人保健施設 利用者の家族	<職員の言動や説明が不十分である> 転倒し、怪我をしたが原因について「わからない」との説明で、不信感をいだいた。また隣接のグループホームへ移るように言われたが、納得できない。	<相談助言> 職員が見ていないところでの怪我のため、原因がわからない状況で、原因を言えないと判断して「わからない」と回答したと思われることを伝え理解していただいた。グループホームへの移る件と治療方法については再度問い合わせてもらいたい事を伝えたところ、その後施設より詳しく説明を受け納得できたとのこと。
29	電話	特別養護老人ホーム 家族	<転落事故に関する苦情> ショートステイ利用中にベッドより転落し鼻骨骨折したが、転落の危険性は伝えていたのに徹底されていなかった。施設のミスであるので賠償責任があるがどうしたらよいか。	<相談助言> 賠償問題だけではなく、再発防止の改善案を示すよう施設側にお願ひし、申出人に渡し確認してもらった。施設側の重大な過失であることから後日賠償金が支払われたとの報告があった。
30	電話	相談支援事業所(障害児相談支援) 利用者の家族	<相談員が訪問等を行っていない事に関する苦情> 担当の相談員が3年間、面談、訪問やモニタリングがなくショートメールでのやり取りのみで、真剣に相談にのってくれているとは思えないので相談員の変更を要望しているが対応してもらえない、指導監督してほしい。	<相談助言> 市職員、相談員、申出人の三者で話し合いの場をもってもらおうよう提案したが、結局、相談員を変更することで解決となった。
31	電話	サービス付高齢者住宅 利用者の家族	<地域密着入居のための住所移動に関する苦情> 現在、サービス付高齢者住宅に入居しているが費用が高く、家族の生活を圧迫している。地域密着の施設への入居を勧められ、その為に住所を町から市へ移動した。一方的に住所を移動させて地域密着の施設に移すなど契約違反ではないか。	<相談助言> どこに訴えれば指導監督してくれるのかとのことで市を紹介。申出人はすぐに市へ連絡し、市から事業所への指導がなされ、今後に向けての負担軽減の申請手続きも進められたとのことで、納得ができた報告があった。

平成30年度運適 受付苦情事例（HP用）

No.	受付方法	種別	苦情内容	解決状況
		申出人		
32	電話	放課後デイサービス 利用者の家族	<p><事業所の対応に関する苦情> 息子と他児童との間でトラブルがあり職員がいないときで見てもいないのに、職員から息子が悪いと一方的に言われた。 また、利用料の支払いは口座引き落としのみだと言われ、現金で支払うこと等について話し合いをするはずが、急に申し入れがあり、引き落としの対応ができなければ利用中止と言われ納得できない。</p>	<p><相談助言> 事業所とよく話し合うよう助言。 その結果、トラブルの件について一方的だったと事業所から謝罪があった。利用料については調査不足と説明不足であったことの謝罪があり、今後も利用できるようになった。</p>
33	メール	私立幼稚園 利用者の家族	<p><保育環境に関する苦情> 子供が保育園で給食を一人で食べさせられたり廊下に長時間立たされたりしている。役所に相談したが園の方針では何もできないと言われた。園長に言うと保育士より謝罪があったが、以前この保育園は「お仕置き部屋」に閉じ込めたということで児童相談所に通告されたこともある。安心して預けられる環境を整えてもらいたい。</p>	<p><相談助言> メールでの相談であるので、詳細を把握するため送信元にその旨メールを送信したが受信拒否の設定となっているため連絡がつかず訴えのみ受け付けた。</p>
34	電話	特別養護老人ホーム 匿名(介護職員)	<p><医療行為に関する苦情> 施設内で介護職員に医療行為をさせている。改善を促しても一向に改善されていない。</p>	<p><相談助言> 施設ではそのような事実はないとの回答である。保健福祉事務所に実地指導の際はどうか確認すると、認定特定行為従事者登録者なし、喀痰吸引研修修了者なしのため、早急に取得してもらいたいと指導したとのことである。 申出人より内部告発として扱ってほしいとのことで県の監査が入る事となった。</p>
35	電話	認定こども園 利用者の家族	<p><保育時間の短縮に関する苦情> 保育協力日のため午前中保育になるとの連絡があったが、園の都合で子供を見てもらえないのは納得がいかない。指導してほしい。</p>	<p><相談助言> 保育協力日については市と協議がなされており事前に通知して、都合についての相談を受け付けることも明記されていた。 県担当課を紹介した。</p>