

平成28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	行政 利用者本人	<p>&lt;生活保護CW(ケースワーカー)の言動に関する苦情&gt;                      相談者は一年前に失業し、社協から生活資金を借りたが返済が出来ないため、生活が苦しい状況にあることを担当のCWに相談した。                      しかし、担当CWは上から目線の対応で、きちんと話しを聞いてくれないので運適から担当CWの上司に申出人の訴えている内容を伝えて欲しいとの相談。</p>	<p>&lt;相談助言&gt;                      申出人が失業中である状況や、翌日から入院する予定との説明があったことから、担当CWの上司に申出人の生活状況や苦情内容を伝え対応を依頼した。                      その後、上司の方から申出人が退院した後、担当CWと共に申出人宅を訪問し、本人の意向を踏まえた対応を行う予定であるとの報告を受けた。</p>
2	電話	居宅介護支援事業所 利用者本人	<p>&lt;説明も無くサービス打ち切りの連絡があったことに関する苦情&gt;                      新しく契約した事業所からサービス打ち切りの連絡が留守電に入っていた。中止の理由について説明が無く、明後日の就労支援事業所へ行く対応に不安があったので、支援事業所の相談員に電話で連絡した。当日、支援事業所の職員が手伝ってくれることとなったが、今後の事が不安である。また、事業所が何故サービスを中止することになったのか理由を聞きたいとの相談。</p>	<p>&lt;相談助言&gt;                      当会から事業所に苦情内容を伝え状況を確認したところ、ヘルパーの作業に対する要望・注文が多いため、複数のヘルパーから対応できないとの申し出があるとの説明。このため、事業所として止むを得ず中止を決定したが、連絡がつかなかったことから留守電に録音したままにしていたとの説明があった。                      事業所に対し申出人に対する丁寧な説明を依頼するとともに、支援事業所の相談員に対し新しい事業所を探していただくことや、申出人の意向を踏まえた相談対応等について依頼した。</p>
3	電話	保育所 利用者の家族	<p>&lt;保育士の言動に関する苦情&gt;                      受け持ちの担任の保育士に対する匿名の苦情。                      子供を預けているが、新年度になり、教室が変わったことからコップ置き場について聞いたら、担任の保育士から怒ったような顔で対応された。また、朝、挨拶をしても担任の保育士は挨拶を返してくれないので、これらのことを園長先生に伝えて欲しいとの申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt;                      園長に苦情内容を伝えたと、過去の同じ保育士に対する言動に酷似しており、同一人と想定されることであったが、苦情内容に関しては園全体のことで受け止め、今後も注意するとの返答があった。                      なお、園長から申出人の子供の気持ちを知りたいので、連絡があった場合は子供がどのように感じているのか聞いて欲しいとの依頼を受けたが、電話をいただくこととなっていた申出人からの連絡が無く、その後の対応が出来ないことから運適の対応は終了とした。</p>
4	メール	障害者支援施設 利用者本人	<p>&lt;施設内で宗教の勧誘を行っていることに関する苦情&gt;                      施設で働いている清掃員が、利用者や職員に対し宗教の勧誘をしているので迷惑を受けている。このため、この清掃員を辞めさせて欲しいとの匿名のメールによる苦情申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt;                      詳しい状況を確認するため、勧誘の仕方、勧誘の時間帯、施設責任者は承知しているのかなどについてメールで照会。申出人から返信があった内容を踏まえ施設長に対し苦情内容を報告したところ、数年前同様の問題があり、約束させた経緯があるが、現在の勧誘状況については知らなかったとの返答があった。                      今後の対応を施設長に依頼し、申出人にはメールで対応状況を報告。後日、施設長から勧誘の事実と清掃員の交替について報告があった。</p>

平成28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		
5	メール	障害者支援施設 利用者本人	<p>&lt;施設職員の言動等に関する苦情&gt; 施設の利用者から匿名のメール。 ①特定の園生に暴言を吐く、自分の考えを園生に押しつけるが、利用者の話は聞いてくれない。 ②雑談の際、セクハラ発言をするので止めて欲しい。 ③服薬の種類が多い園生に対し飲みやすいように薬の仕分けの対応してくれないので朝昼晩と分かりやすく区分し丁寧に説明して欲しい。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; ①暴言、押し付けの内容 ②セクハラ発言の内容 ③自分でどの程度できる利用者なのかなどについての確認用メールを送信。 申出人からの返信を受け、施設長に苦情内容を伝えたと、苦情対象者が苦情対応責任者のため言いにくかったことが考えられるとの説明があった。 今後は、職員を指導するとの返答をいただいたため、申出人に対しその内容をメール送信。併せて、電話での相談について依頼したが、その後、申し出からの連絡は無いため運適の対応は終了とした。</p>
6	来所	社会福祉協議会 一般市民	<p>&lt;職員の言動や態度に関する苦情&gt; 震災後、支援を目的に来県。 生活困窮者とともに市社協を訪問し支援を依頼したが、その時の担当の対応について相談したいとのことで来所による相談。 緊急に必要な生活資金の支援を依頼したが、社協では生保や就労支援の話ばかりで、今すぐ必要なお金の援助について対応してくれないだけでなく、担当の態度が悪かったので、社協責任者の謝罪を求めたいとの要望。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 当会から社協に苦情内容を伝えたと、申出人は対応した職員に大声を出して威嚇する、また、不当な要求をするため対応に困っているとの説明があった。 一方、生活困窮者に対しては生保受給に向けた対応を検討しているとの報告があった。 市社協、県社協の生活困窮担当課とも情報共有しながら対応について検討することとしていたところ、県社協担当課から生活困窮者の生保受給の目途が付いたとの連絡が入ったため、申出人へその状況を説明し、その支援内容に了承していただいたことから終結とした。</p>
7	電話	共同生活援助事業所 利用者の家族	<p>&lt;施設の運営及び会計に対する苦情&gt; 入所時の担当者会議の席上、施設の郵便物の取扱に不信をいただいたことをきっかけに、施設の運営についても問題があるとの苦情申出。 また、施設の対応で利用者が精神的に不安定になり入院したため退所することになったので、支払済みのお金を返して欲しいとの相談 ①入所者宛てに届いた生保の受給決定通知書の入った郵便物を本人の同意無く開封し、施設の書類にファイルしていた。 ②入所者が新規作成した銀行のキャッシュカードが本人の知らない間に施設の金庫に保管されていた。 ③入所時に収めた年会費や入会金についての説明が無かったため、一部でも返金して欲しい。</p>	<p>&lt;事情調査・情報提供&gt; 施設長に苦情内容を伝えたと、以下の回答があった。 ①施設に郵便物が配送され、施設長が開封しファイルして保管したこと。 ②郵便配達物受領者は不明であること。なお、入所者の通帳、印鑑、カードは日常的に預かり、物品等の購入を行っていること。 ③入会金は寄付と考えているが、入所時の説明を行っていないため返金には応じること。 施設の対応状況等について県に情報提供するとともに、施設に対する改善報告を求めた。</p>

平成28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		
8	電話	訪問介護事業所 利用者の家族	<p>&lt;ヘルパーの利用者への対応に関する苦情&gt; ヘルパーは1日4回、毎回違う人が来ており、申出人の希望するサービスを行ってくれない。1回20分のサービス内容で清拭、おむつ交換、冷蔵庫の食材の温め配膳などのサービスを行ってもらっているが、解凍して残った食材を常温のまま放置していく、洗濯物を干して欲しいと伝えても出来ないと言われる。これらを改善して欲しいので事業所に伝えて欲しいとの申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 介護サービスの内容については、家族と事業所、利用者間で、利用時間、希望するサービス内容などについて話し合うこと、その内容を今後のケアプランに活かしていただくような話し合いを行っていただくよう説明。話し合いがうまくいかない場合、改めて連絡していただくよう伝えましたが、その後、申出人から連絡は無いため本会の対応を終結とした。</p>
9	電話	介護老人保健施設 利用者の家族	<p>&lt;職員の言動に関する苦情&gt; 施設に入院中の家族を訪問した折、職員から挨拶されなかった。また、利用者に向かって「誰々さんは汚い」という大きな声が聞こえてきた。更に、訪問の間、職員同士の私語が続いたため、利用者が粗末に扱われているのではないかと不安を感じたとの苦情申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 家族が特定されないよう匿名で伝えて欲しいとの申出のため、その旨を踏まえ施設長に連絡。施設長から、挨拶は玄関先で対応するよう指導していること、不適切な言葉は直すよう指導していること、また、意見箱を設置しているので意見箱に入れて欲しいとの説明があった。 なお、今後はこのような事がないよう十分指導するとの説明があったことから、後日、その後の対応状況を確認したところ、今回の苦情が職員を指導する良い機会となったとの報告があった。</p>
10	電話	サービス付き高齢者向け住宅 利用者の家族	<p>&lt;施設に預けている通帳からのお金の引き出しに関する苦情&gt; 入所者は生保受給者で要介護3。施設に通帳と印鑑を預けている。その通帳から使途不明のお金が引き出されていたため担当者に聞いたが説明してくれないので説明して欲しいとの申出。 また、病院に入院した際のおむつ代について申出人に請求されたが、預けている通帳から払ってもらいたいのでどうしたらよいのかとの相談。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 施設長に苦情内容を伝えたとおき、お金の使途については申出人に対し説明していることが確認できたが、申出人は自分で理解力が弱いと言っていたことを伝え、再度、申出人が理解できるように説明していただくようお願いした。 後日、施設長から生保のお金の流れやおむつ代の一時的立替払いの仕組みなどについて、絵に描いて説明したことで申出人が納得したようであるとの報告があった。</p>
11	電話	認知症対応型共同生活介護事業所 利用者の家族	<p>&lt;サービス計画書の内容に関する苦情&gt; 母親はグループホーム(GH)に入所、要介護3。GH内で転倒し足を骨折して入院した。退院の際、診断書に「骨粗鬆症が悪化しており再び骨折する恐れがある」などの記載があったことを理由に作成されたサービス計画書の内容に納得できないとの苦情。 ①利用者の生活に関する意向欄に事実と異なる記載がある。 ②総合的な援助方針欄に「医師の指導の下、オムツ使用に変更します」とあり、母の希望が反映されていない。 ③「GHの生活介護の限界を超えているため他の施設を検討して欲しい」との記載があるが、説明が無いのでケアプランを修正して欲しいのでどうしたら良いのかとの相談。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 申出人からサービス計画書の写しを送付していただき内容を確認したところ「骨は紙くらい薄く骨粗鬆が進んでいます。医師の指導のもと排泄介助を行い、オムツ使用に変更させていただきます。」との記載があったため、申出人からケアマネに連絡し、事情を説明した上で、利用者の希望に添った計画に変更できないか相談することをアドバイス。 話し合いの結果に納得いかない場合は再度連絡していただくよう依頼したが、その後、連絡が無いので本会の対応を終結とした。</p>

平成28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		
12	電話	保育所 利用者の家族	<p>&lt;保育士の言動に関する苦情&gt;</p> <p>①納涼会に参加した際、長時間他の保育士とおしゃべりに夢中で申し出人に対する挨拶がなかった。</p> <p>②「園だより」の内容について保育士に聞いたら怖い顔をされた。誰にでもわかる「園だより」にして欲しい。</p> <p>③娘がトイレに行きたいと言った時、担任保育士に怖い顔をされた。</p> <p>これらのことについて当会から園長に苦情を伝えて欲しい。改善状況については、申し出人から電話で連絡し確認するとの申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt;</p> <p>上記3の申し出人と状況が酷似。</p> <p>園長に苦情内容を伝えるとともに一週間後、運適に確認の電話を入れるとの申出があったことを伝えたと、園長から以下の報告を受けた。</p> <p>①保母同士の話は誤解を受けないような対応に留意すること。</p> <p>②分かりやすい文章の作成に務めること。</p> <p>③全ての保育士を対象に子供への寄り添い方について指導すること。</p> <p>なお、今後、連絡があった場合は園長に相談して欲しい旨伝えて欲しいとの依頼を受けたが、その後、申し出人からの連絡は無いため運適の対応を終了とした。</p>
13	電話	訪問介護事業所 利用者の家族	<p>&lt;県の指導監査の実施に関する苦情&gt;</p> <p>家族が働いている介護事業所は「介護計画書」を作成していないので利用者にも渡していない。このため、県に相談したが満足が得られない回答ではなかったため、県に対し事業所の監査を行うよう伝えて欲しいとの要望。</p>	<p>&lt;相談助言&gt;</p> <p>申し出人の家族に対し状況を確認したが、犯人探しをされるので、事業所には伝えないで欲しいとの依頼であるため、苦情申出内容について県に対する情報提供を行った。</p> <p>後日、申し出人の家族から県の監査が行われたとの報告があった。</p>
14	メール	通所リハビリテーション事業所 利用者の家族	<p>&lt;事業所からの一方的な契約解除に関する苦情&gt;</p> <p>事業所からの説明が無いまま連絡帳にサービス時間の変更の記載があったので、時間の延長について相談したところ、理事長から一方的に契約解除の通知を受けた。サービス時間の変更は重要事項の変更であり、一方的な契約解除は契約違反と考えているので、サービスが継続できるようにして欲しいとの内容でメールによる相談。</p>	<p>&lt;相談助言&gt;</p> <p>事業所と担当ケアマネに状況を確認。</p> <p>申し出人の要望等が多いため契約継続が困難との判断から県に相談している状況が確認できた。その後、事業所が契約解除の理由を県へ提出。県から契約解除はやむを得ないとの判断があり申し出人へ説明を行ったことが確認できたことから、行政の判断について運適が対応することは出来ないことを申し出人に説明し運適の対応は終了とした。</p>
15	電話	訪問介護事業所 利用者	<p>&lt;ヘルパーの派遣に関する苦情&gt;</p> <p>週2回ヘルパーのサービスを利用している。</p> <p>アレルギーがあるためたばこを吸わないヘルパーを希望したが、一人のヘルパーが訪問前に煙草を吸ってくるので、その匂いが我慢できない。交換して欲しいと言ったが代わりのヘルパーがいなかったと言われた。後日、事業所を変えて欲しいと相談支援事業所の相談員に伝えしたが、新しい事業所が見つからないと言われており、生活に支障が出はじめたので、自分の希望するようなヘルパーを派遣してもらうためにはどうしたら良いかとの相談。</p>	<p>&lt;相談助言&gt;</p> <p>支援事業所相談員に状況を確認。</p> <p>たばこ以外にもヘルパーに対する要望が多いこと、介護員が少ない地域性から条件に合うヘルパーが見つからない状況が確認できた。</p> <p>しかし、二人のヘルパーの内、もう一方のヘルパーについては問題無いと感じていることが分かったため、そのヘルパーの派遣日時を調整していただくよう依頼し、その対応について申し出人に納得していただいた。</p>

平成28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		
16	電話	就労継続支援 B型事業所 利用者の家族	<p>&lt;施設の送迎バス利用に関する苦情&gt; 送迎バスの中での息子の言動が他の利用者に迷惑であるとの理由から、電話一本で今後の送迎は家族で対応するようと言われた。 また、バスの中での様子について説明も無いことに不満があったため園長に伝えたが、その時、園長から言われた言葉にも傷ついた。これらの中で、事業所と話し合いを行ったが、その時の対応にも納得が出来ず、さらに、その場でサービスを終了するようなことを言われたので、事業所からの謝罪を求めるとサービス継続について対応して欲しいとの苦情申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 謝罪については運適として対応できないことを説明し、施設の利用継続に関する相談として対応することを伝えた。 部会が関係者立会いの下、あっせん場を設定。その場で双方が合意した内容について、後日、事業所から文書で受け取り、運適から申出人に通知した。 その後、申出人の依頼の下、再度の話し合いを行うことになったため、運適から申出人に渡された文書の意味合いについて説明して欲しいとの依頼を受けた。 運適から申出人へ連絡後、話し合いに臨んでいただいたところ、話し合いは良好に進み、サービスの継続も決定したとの報告があった。</p>
17	電話	障害者支援施設 利用者の家族	<p>&lt;施設設備の損害保険金請求手続き等に関する苦情&gt; 息子が入所中に施設の壁を壊したとの理由から、保険会社を通して保険金請求の書類が送付されてきたが、事故に関する説明を受けていないにも関わらず、書類には施設に預けている印鑑が押されていた。また、最近、息子は排便困難で苦しんでいるが、施設から治療に関する説明がなく、さらに、職員の息子に関する言動に不信感を感じるとの苦情申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 状況を確認したところ、申出人は行政にも相談しており、保険金請求については施設職員が自らの判断で書類を作成し請求していたことを認め謝罪があったとの説明があった。これらを踏まえ、運適としても施設長に対し利用者に対する説明状況や今後の改善策などについて文書で回答を求めるとした。 後日、施設長が文書を持参し、その後の対応状況や改善策等についての説明があり、説明責任の重要性を再認識するとともに、職員への周知を図ったこと、申出人に対する説明を行ったとの報告があった。</p>
18	電話	保育所 利用者の家族	<p>&lt;保育士の言動に関する苦情&gt; 娘の通っている保育園の担任保育士が乱暴な言葉遣いをするので、娘が真似をして困っている。園長に相談したが「聞き違いでしょう。」と言われた。市役所にも相談したが何も変わらなかった。 このような気持ちのまま子供を通わせて良いか不安に思うとの相談。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 園長に対し苦情申出があったことを説明し園の対応について確認したところ、行政からも同様の内容で注意を受けたとの説明があった。子供への影響を考慮した言葉の使い方など、保育士に対する指導をお願いし、申出人へその旨連絡したところ、園長と担任保育士から謝罪があったとの報告があり、申出人も安心したとの連絡があった。</p>
19	電話	社会福祉協議会 利用者の親族	<p>&lt;日常生活自立支援事業の解約に関する苦情&gt; 親族は、「あんしんサポート」(日常生活自立支援事業)を利用していたが、最近になり特別養護老人ホームに入所した。このため、身元引受人である申出人が利用契約を解除したいと申し出たが、担当者が解約に応じてくれないとの相談。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 社協担当者に状況を確認したところ、申出人が親族の財産を搾取する疑いがあったため県社協との間で対応について協議していたことが確認できた。 関係機関と情報を共有しながら対応することとしたところ、申出人は身元引受人である事、親族が入所した施設の支援体制が整っていること、「成年後見制度はお金がかかり、余計なお金はかけたくない」と強く申し立てていること等を勘案し、解約する方向となり申出人に伝えたことが県社協担当者の報告で確認できた。</p>

平成28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		
20	電話	訪問介護事業所 利用者の家族	<p>&lt;ヘルパーのサービス利用に関する苦情&gt; 訪問介護サービスを利用し、買い物をヘルパーにお願いしていたが、先月でサービスが終了となった。その時のヘルパーは自分の希望する品物を購入しなかっただけでなく、買い物時のポイントを自分のものにしていたので謝罪して欲しいとの申出。 また、事業所からの一方的なサービス終了のため不便であること、ケアマネからは新しい事業所を探すと言われていたが中々決まらないので早く事業所を決めて欲しいとの相談。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 申出人は精神疾患があるが薬を服用しておらず、本人が気に入らない場合など興奮状態になり大声を出すことや怪奇行動があるためヘルパーが怖がり辞めてしまうことなどから新たな事業所も見つからない状況にあることが確認できた。 その後、利用していた事業所の責任者が申出人宅を訪問し謝罪したこと、ポイント分を弁済したことで申出人が納得したとの報告があった。 なお、今後はケアマネが市役所と連携しながら通院を含めた支援を検討することとなった。</p>
21	電話	居宅介護支援事業所 利用者	<p>&lt;ヘルパーのサービス利用に関する苦情&gt; 申出人に怒鳴られたり罵声を浴びせられた複数のヘルパーが恐怖を感じたとの訴えがあり、事業所から契約を解除された。このため、申出人から事業所に対し謝罪したところ、責任者からヘルパーの派遣を継続すると言われたが、その後、ヘルパーが行きたがらないと言う理由でサービスの提供はできないと言ってきたことに対する苦情申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 事業所のサービス管理責任者に状況を確認、申出人の説明するとおり、ヘルパーが身の危険を感じるような罵声を発するため派遣が困難であるとの説明があった。 後日、支援事業所相談員に対応状況を確認したところ、新たな事業所がヘルパー訪問を再開したこと、本人の希望によりリハビリと訪問看護が追加されたことなどが確認できた。また、今後は、市役所とも連携しながら申出人の様子を見ていくこととなったことなども確認できた。</p>
22	電話	医療型障がい児入所施設 利用者の家族	<p>&lt;短期入所の予約変更に係る職員の対応に関する苦情&gt; 子供が風呂でおぼれたことで障がい残り、現在は自宅で訪問看護を受けている。医師から紹介された施設のショートステイの予約がとれたが、施設から「風邪が流行っているためしばらく受入できない。」と連絡があった。 また、「他のセンターと調整している。」と言われたが、勝手に受け入れ先を変更するなど、家族の仕事関係や入所準備が必要なことへの配慮もない対応だったので謝罪して欲しいとの申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 事務長に申出内容を報告し対応を依頼。 当初、受け入れ予定の施設内で感染症が発症したことから、人工呼吸器を装着した児童の受け入れが可能である施設との間で調整を行っていたこと、また、母親には状況を説明していたものの父親に連絡が入っていなかったことが原因と考えられることなどについて、事務長から申出人に対し説明し了承されたとの報告があった。</p>
23	手紙	障害者支援施設 元職員	<p>&lt;利用者に対する虐待等に関する苦情&gt; 施設に勤務する元職員から手紙による相談。手紙の内容は、施設内で入所者に対し精神的・身体的虐待が行われていること。一部の職員のモラハラ・パワハラがあること。職員の就業規則の管理面など、責任者の組織管理が行われていないため過重負担が常態化していること。 これらのことで、精神的に追いつめられた職員の休職や退職が多いことなどの訴えがあり、利用者のためを考えて何とかできないかとの相談。</p>	<p>&lt;状況確認・情報提供&gt; 労働基準監督署や市の障がい福祉課へ相談しているとの申出があり、運適から関係機関へ問い合わせたところ、苦情内容の事実関係の確認が困難なため、対応が難しい状況であることが確認できたため、運適としての施設訪問を実施した。 元職員と施設とのトラブルも要因であることが確認できたが、管理責任体制や勤務体制についても問題があると認められたことから、後日、文書により改善を求め、報告があった内容を含め行政に情報提供を行った。</p>

平成28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		
24	電話	特別養護老人ホーム 利用者の家族	<p>&lt;施設内での救急措置対応等に関する苦情&gt; ショートステイの日の夜、点滴中の母親の顔色が悪くなりタンの吸引措置をした後、救急車を要請することになったが、施設では家族の連絡先を把握していなかったため対処が遅れた。緊急時の連絡体制を整備すべきであるとの苦情。(母親は救急搬送された後死亡) また、タンの吸引については施設の対応に問題があったと考えており、その重要性を周知するためには、県社協で行っている研修を通して普及して欲しいとの要望。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 申出人に状況を確認したところ、施設に親族が勤務しているとの説明があったことから、親族にも状況などを聞いていただくこと、第三者委員に相談することを助言したところ、後日、申出人から苦情を取り下げるとの連絡があった。 なお、タン吸引の重要性について研修の中で周知して欲しいとの要望を受けたことから、県社協の研修担当課に引き継いだ。</p>
25	電話	居宅介護支援事業所 利用者の家族	<p>&lt;ケアマネのアドバイスに関する苦情&gt; 近所に住む母親は一人暮らしでディサービスやヘルパーを利用している。 その母親が、最近、失禁や弄便、居眠り、着替えをしえないなどの症状が出てきた。ケアマネに相談したが、施設入所などについては申出人自身が手続きするように言われるだけで対応してくれないため困っているとの相談</p>	<p>&lt;相談助言&gt; ケアマネに確認したところ、言葉の行き違いがあったようであること。また、訪問しているヘルパーからの報告を受けケアプラン変更についての検討を行っている状況も確認できた。 その後、ケアマネから母親が老人保健施設のショートステイを利用して落ち着いた様子であることや認知症が進んでいるため、施設入所の方向となっていることについての連絡があった。</p>
26	電話	認知症対応型共同生活介護事業所 利用者の家族	<p>&lt;足の不自由な職員が介護することに関する苦情&gt; 施設に入所している義母の足に内出血の跡を見つけたので気になっていたところ、足の不自由な介護員が採用されており、その介護員の介護の様子を見る機会があった。車椅子への移乗に力が入らないように感じられ、危険ではないかと思うので、その職員を介護から外して欲しい。また、職員を採用している本部に伝え対応策を確認して欲しいとの依頼。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 事業所本部の担当者に申出内容を説明したところ、現地の様子を確認し管理者と共に対処策について検討するとの連絡があった。 その後、管理者らが施設を訪問した結果、施設全体の問題として捉え、身体に負担のない移乗の仕方など、介護に関する全体研修会を開催し全職員に周知することとしたとの報告があったことから、その内容を申出人に伝え納得していただいた。</p>
27	電話	居宅介護支援事業所 利用者の家族	<p>&lt;一方的なサービス中止の申出に関する苦情&gt; 申出人は視覚障害者のため、ヘルパーを利用して買い物をしているが、急に事業所と市役所の職員が申出人宅を訪問し、翌月からのヘルパー派遣が困難になったと告げられた。 他の事業所を探していると言われたが、利用者の気持ちを無視しており、一方的な話に納得できないとの申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 市役所、事業所に状況を確認したところ、ヘルパーを追いつめる攻撃的言動からヘルパーが退職し事業所の人手不足に繋がった。また、新たな受け入れ先が見つからないため、サービス継続が困難になってきている状況が確認できた。 なお、間もなく申出人が介護保険適用になるため、受入事業所の拡大を視野に、次の事業所の相談をする予定であることなどについて、市役所から連絡があったことから、運適としては様子を見ていくこととした。</p>

平成28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		
28	電話	訪問介護事業所 利用者	<p>&lt;ヘルパーのサービス中止に関する苦情&gt; 寝たきりでオムツ使用、オムツ交換と全身清拭を2箇所の事業所のヘルパー派遣により対応している。 1つの事業所から人手が無くサービスを継続できないと言われたため相談支援事業所にも相談したが、申出人の希望する通りにはいかないと言われたことに納得いかないとの申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 事業所に確認したところ、申出人のセクハラ行為などにより女性ヘルパーの訪問拒否や退職に繋がったこと、また、申出人から男性ヘルパーは拒否されることなどが原因であるとの説明があった。 相談支援事業所からは、事業所の対応にも問題が見受けられることや、申出人自身にセクハラの自覚が無いことなどの説明があった。 その後、相談支援事業所から、もう一方の事業所がヘルパーを募集し新たなヘルパー派遣で対応していること、本人の様子も落ち着いてきたとの報告があった。</p>
29	電話	小規模多機能型居宅介護支援事業所 利用者の家族	<p>&lt;事業所のケアマネの言動に関する苦情&gt; 母親は車椅子使用 母親がショートスティを利用している時、事業所のケアマネから「体重が重いので職員が腰を痛めてしまうから減量するように」などの他、色々酷い言葉を言われるので困っている。 ケアマネの言う事は正しいかもしれないが説明の仕方や言い方に問題があると思うので改善して欲しいとの相談。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 申出人との会話の中で、以前の担当ケアマネに相談し対応していただいたことがあるとの話があったことから、今回も相談してみることをアドバイス。 その後、申出人が以前の担当ケアマネに相談したところ、「それとなく状況を確認してみます。」と言ってもらったため、運適から施設に伝えなくてよいとの申し出があり運適としての対応は終了とした。</p>
30	電話	特別養護老人ホーム 利用者の家族	<p>&lt;施設職員の対応に関する苦情&gt; 申出人の義母は寝たきり、軽度の認知症があり、夫は単身赴任中である。 緊急時の連絡先として職場の電話番号を聞かれたが、職場に家庭の事情を知られたくないので伝えていないのに連絡がくるので困る。また、義母の具合が悪くなった時は、介護タクシーを利用するようお願いしていたにも関わらず、対応してもらえないなど、施設職員の対応に不満があるとの申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 相談対応の会話の中で、ケア会議が開催されるなどの説明があったことから、ケア会議において申出人の希望する内容を伝えるようアドバイス。 後日、申出人からケア会議において相談したところ、対応していただけることとなったとの連絡があった。</p>
31	電話	保育所 利用者の家族	<p>&lt;保育園から一方的に強要される内容に関する苦情&gt; 保育所に子供を預けているが、突然、年度末の二日間を休園にするとされた。 また、毎年、園のカレンダー購入の割当てがあるので止めることはできないのか。さらに、保育料を払っているにも関わらず申出人が休日の日は、親とできるだけ一緒に過ごすようにとの方針で園に預けられないことが不満であるとの申出。</p>	<p>&lt;相談助言&gt; 申出人の苦情内容を園長に伝えたところ、保護者会において詳しく説明をしているが、申出人は年度途中の入園者だったため説明不足があったかもしれないとの説明があり、苦情内容に関する園の考え方とともに、申出人に対する謝罪の言葉があったことから、その内容を申出人に伝えた承せていただいた。</p>