

令和5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	<p>申出人の夫が、入所してすぐにコロナに感染し体調が悪化した。それまで体調悪化の報告を受けることなく、突然、体調不良で救急搬送され、入院となり、その後病院で死亡した。葬儀後落ち着いたものの施設側の対応に納得がいけないことから、施設の対応改善と行政の指導を求めたい。</p>	<p>利用者本人はもう亡くなっているもので、個人的に対応を求めるものではない。あくまで匿名希望であり、事業所及び行政の窓口へ匿名の意見として報告を希望されたため、施設管理者に、申出人の意向を伝達するとともに、市に情報提供をした。</p>
2	<p>利用者が亡くなり遺言書が出てきたが、一方の家族に有利な内容であった。（施設が遺言書の作成に加担した経緯あり。） 裁判が終結し、結果施設側の非が認められる形で、申出人である家族側がその対応に対して苦情を申し出たいが、施設側が応じてくれない。</p>	<p>利用者が利用していたのは10年以上前という事実により、申出人が求めている対応が望めないことを前提に施設に対して対応を依頼した。 施設側から、裁判で決着していることであり、これ以上の関わりはもたないとの返答を受け、申出人に対して、当会から事業所の方針を伝達した。 申出人の不満に対する相談先として事業所管轄の市役所を紹介先とした。</p>
3	<p>申出人の母が入所施設内で転倒し、救急搬送されたが、その時の対応が迅速に行われなかったと感じる。事業所に詳細の説明を求めたが、事実と異なる発言や、事実を知る職員を隠す姿勢、謝罪の言葉等に誠意を感じられない対応であった。 その後、利用者が退所することになり手続きをした際、返却された荷物を確認したところ、管理がされておらず、施設内で適切な支援が行われていなかったのではないかと疑問を感じた。</p>	<p>転倒事故について誠意ある説明と謝罪を求め、また、施設内での介護支援内容について、改善の必要性を感じている申出人の意向を事業所へ伝達した。 転倒事故に対して事業所全体で考える必要性と、被害者となる利用者やご家族に対しては事実を適確に説明し、謝罪の必要性があれば早急な対応を助言する。 施設内での介護支援については、事業所管理者が、職員から聞き取りを行った結果を説明受けたが、対応の不備が伺えたため、対応策を助言した。</p>
4	<p>申出人が母に面会した時に、施設内において、職員の言葉遣いや態度が威圧的で暴言を吐かれている旨の不満を聞いたため、その職員を直接介助させないで欲しい。 洗濯物を預かる際、衣類のズボンが破れていることが多く、事業所に指摘したが、事業所側に非はないと言っばかりで解決されない。適切な介助をして欲しい。</p>	<p>他施設へ移ることも検討できる旨説明する。 利用者は、一部の職員だけに抵抗がある様子で、大きな環境の変化を望まないようであれば、施設側へ担当を外して欲しい等を直接言ってみよう助言すると、直接話をしてみますと返答あり。 施設との話に納得がいけない場合は、再度当会へ連絡いただくよう伝えた。</p>
5	<p>家族が入所する施設において、介護放棄と暴言という虐待の事実があるようだ。 どこからか通報が入ったようで、役場の調査も入ったと聞いているが、利用者家族への説明がなく、不信感が強まっている。説明責任があるのではないか。 預けている立場でなかなか物が言えず、匿名という立場を強く望む。</p>	<p>申出人の意見を施設へ伝えることは可能だが、匿名希望であるため、詳細は伝えられないことに了承を得る。 事業所に対して、匿名での意見として、施設内の支援が適切に行われているか不安に思っている人がいると申し伝えた。</p>
6	<p>申出人が、レンタルする歩行器のことで事業所に相談したいが、事業所の電話と担当者の携帯電話が着信拒否されていて、連絡することができない。何とかして欲しい。</p>	<p>ケアマネジャーに相談してみるよう助言するが、ケアマネジャーに相談済みで、着信拒否を解除してもらえない状況から、当会より事業所に意向を伝達した。 事実確認として、本人が毎日昼夜問わず連絡をしてくることで、事業所の他業務に支障をきたしている。対応しかねるため、事業所変更を申出るが、受け入れ先がなく、ケアマネジャーと相談の上での対応である。事情はあるとしても、利用者との連絡が取れるように対応検討する必要性はあると助言する。</p>

令和5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	<p>申出人の母が特別養護老人ホームから在宅復帰へ向けて調整中で、紹介を受けたケアマネジャーから契約拒否や知り得た個人情報をもとに暴言・侮辱を受けた。</p> <p>個人事業所であり、第三者へ苦情を伝えられないため当会に相談した。指導して欲しい。</p>	<p>メールでの問い合わせであり、相談内容から意向の確認と問題解決方法の提示、行政相談窓口の案内をメールにて返信。それでも解決困難時は、再度当会に連絡いただくように案内した。</p>
8	<p>別居する申出人の母が、遠方で在宅生活困難となったため、急遽、ショートステイ利用となったが、ケアマネジャーと施設の対応が二転三転と変化し、親戚を巻き込み混乱させられた。事業所側の不手際を指摘したところ、さらに対応の悪さが続いたので、一連の事業所対応について監査権限のあるところに報告し指導してもらいたいと思っている。</p>	<p>申出人の、事業所の対応について納得が出来ず、その不正を進言し調査や指導をして欲しい意向に対し、当会の役割と権限から指導することは出来ないことを説明し了承を得た。</p> <p>指導監督権限のある市町村窓口を案内するが、居住地の行政窓口に対する不信感が強く、県の相談窓口を紹介した。</p> <p>当会から事業所に対して意向伝達と返答を何度か繰り返している状況でも解決困難であり、事業所には継続的に丁寧な対応を依頼した。</p>
9	<p>3年前から入居している申出人の母について、施設から突然「看取りサービスを始めませんか」との電話連絡を受けた。食欲がなくなったとの理由であるが納得がいかない。その後、自分の判断で、施設に掛け合い病院に入院させた。他の入居者が同様の対応かと思うと気の毒だ。</p> <p>市に匿名で情報提供して欲しい。</p>	<p>遠方に住む家族からの申出で、不安に同情を示すとともに、市役所福祉監査課に情報提供することで了承を得た。</p> <p>市の福祉監査課と介護保険課に情報提供した。</p>
10	<p>施設に入所する申出人の母が、施設内で転倒したことをきっかけとして、身体機能が低下し、胃ろうで入所生活継続することになった。施設での対応が不十分であることや、家族に対しての説明不十分があると感じている。対応改善により、母の体調管理をしっかりしてもらい、安心できる入所生活を送って欲しい。</p>	<p>申出人は、今後も母の施設入所を希望するため、施設での体制を強化し、転倒予防や利用者の介護、体調の管理等、今後の対応改善を求める意向確認する。</p> <p>事業所に意向伝達し、事実確認すると、転倒についての説明を丁寧に対応し、一度納得されたと認識。その後の対応についても直接申出があり、その都度説明をしているとのこと。申出人が完全に納得できていないため当会に連絡をしていることを考慮して、引き続き丁寧な説明や対応を依頼した。</p>
11	<p>申出人の叔父が予定していたショートステイが利用できなくなり、いつも通っているデイサービスに通常通りの利用をお願いしたところ、拒否された。</p> <p>介護サービスの利用が出来ず、入浴できる機会がないのが困ってしまう。</p>	<p>一番心配なことは、叔父が入浴出来ないことであり、何とかデイサービスを利用させて欲しいとの意向から、まずは、担当のケアマネジャーに相談するよう助言した。</p>
12	<p>甥である申出人はキーパーソンではないが、昔からの関係性で利用者と親子のような付き合いであった。お酒の好きだった叔父に、入所中の楽しみとしてお酒の差し入れをしたが、施設側は以前は受け入れてくれていたのに、現在断られる。差し入れの許可を申し入れたい。ダメな場合は、断る理由を教えてください。</p>	<p>申出人の意向は、叔父にお酒の差し入れを許可して欲しいことと、もし断られる場合には具体的な説明を求めることであると確認し、事業所に伝達。</p> <p>事業所からの事実確認として、施設はお酒の差し入れは可能だが、キーパーソンである利用者の娘から、身体的なことを考慮して飲酒を控えさせて欲しいとの申し入れがあったとのこと。娘の理解を得てから申出人に説明する必要があると助言した。</p>
13	<p>申出人の夫は、訪問看護を利用して5年目になるが、従前と比べ最近の看護内容が手抜きとなっているように感じる。そのことが不安である。</p>	<p>当会の役割と権限及び匿名での申入れとなると対応が限定的となる旨を説明。</p> <p>関係性を良い状態で継続したいとのことで、直接、申出人が看護師に不安・疑問を伝えてはと提案したところ、申出人了解した。</p> <p>なお、その後においても不安・不満があれば再度、連絡くれるよう依頼した。</p>

令和5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
14	<p>申出人の両親が入所する施設で、3月に父が、半年後に母が大腿骨骨折となる状況があり、支援内容に不信感がある。今後も両親が同じ施設での入居生活を希望するため、骨折の原因の一つとして説明された人員不足や、再度転倒骨折等起こらないような状況改善を求めている。</p>	<p>事業所による事実確認としては、その都度丁寧な説明をしてきたが、申出人が納得できていない様子あり。他事業所の利用を勧めたが、施設に不満はないとして、入居継続を希望された。ケアプランの見直しや、事故報告書をキーパーソンである他県に住む家族に郵送している経緯もある。当会からの意向伝達と共に、引き続き丁寧な対応を依頼した。</p>
15	<p>申出人が入所する母と面会する時の対応について、職員がストップウォッチを持ち同席することや、他家族がいる中での面会にプライバシーへの配慮が欠けている。面会の制限により予約が取りづらい。面会について施設での対応を見直して改善して欲しい。</p>	<p>当会は、申出人の意向を事業所に伝達することは可能だが、事業所に対して指導・監督する権限はなく、強制力がないことを説明する。また、匿名希望であることから、具体的な意向の申出や対応に対する助言等が難しいことに了承を得る。 事業所に対し匿名で、家族の気持ちを汲んで面会についての対応改善を求めている意向を伝達した。</p>
16	<p>申出人の家族が入所中に適切なケアを受けられず、直接訴えたが、状況が変わらないので相談したい。 申出人及び利用者について詳細は説明されず、特定されて施設とトラブルを起こしたくないとの意向あり。</p>	<p>介護保険法の対象施設に関しては、国保連が相談先であることを説明し理解を得る。（国保連の苦情相談連絡先をご案内） 当会での解決を求める場合は、事業所に対する指導・監督権限がないため強制力はないこと。また、匿名での意向伝達は具体的な内容を施設へ伝えることが出来ないため、苦情解決に至る可能性も低いことを説明した上で、事業所への意向伝達について希望があれば、再度連絡いただくよう伝えた。</p>
17	<p>申出人の母が利用する小規模多機能型支援事業所に対して、以前から対応への疑問や施設長からの発言について問い合わせをしてきたが、それが原因で退所を促された。 利用を変更するため担当のケアマネジャーを探しているが見つからず、どうしたら良いのか分からなくなった。</p>	<p>2年前から利用し、その都度、疑問に思った事や要望を事業所に伝えてきたとのこと。そのことは間違いではないものの、事業所のその後の対応や返答に対して申出人が望む形とならないこともあり得ることに理解を促した。 当会から、対応改善や今後の支援について事業所に指導する権限は無いことを説明の上、申出人の意向を伝達することは可能であると伝えるが、しばらく事業所の様子を見てから申し出を希望するとのこと、必要時は再度連絡いただくよう伝えた。</p>
18	<p>入所する母が、面会時に便意を訴えたが、付き添っていた施設職員の人は「おむつ着用しているので、そこですて下さい。」と言った。本人が、トイレで排泄したいという意思を日頃から尊重せず、適切な介護支援が行なわれていないのではないかと疑問を抱いている。</p>	<p>事業所に対して、自身の意見や気持ち、疑問に思ったことを伝える事は悪いことではないと助言する。 本人の訴えに寄り添い、対応して欲しいことと、常時おむつ着用での排泄に対する意識や排泄介助についての説明を求めている意向を確認。 申出人から、自身で事業所に言ってみますとの返答あり、事業所に対して言いづらい時や、言ったが納得のいく返答が得られなかった場合等は再度当会に連絡をいただくよう伝えた。</p>
19	<p>申出人は、有料老人ホームに入所する父に対して面会制限をかけられている。身元引受人となった姉夫婦が自身を父に対する虐待者に仕立てているため、施設職員は姉の言うことばかりを信用して、自分の話を聞き入れてもらえない。偏見の目で見られることも止めて欲しい。</p>	<p>施設に対して面会の希望や対応改善を求める意向伝達を確認するが、一度考えたいとのことで保留となる。 その後、施設職員との対応について同内容の相談を受け、事業所に対して意向伝達。施設としてはキーパーソンを中心に支援していて、今後もその対応に変更はないとのこと。しかし、申出人に対しても丁寧な対応は必要であり、対応出来ないことはその旨説明する必要性はあると助言した。</p>

令和5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
20	<p>担当者変更後のケアマネジャーが、初回訪問で「前の客が（時間が）押したから後でも良いですか」との発言や、その後の訪問予定でも時間を守れないことが多い状況で、以前担当していたケアマネジャーの支援内容を継続希望ではあったが、ケアプラン作成について「前の人の真似しますね」との発言から、仕事の取組み方について不適切であると考え。性格の問題かもしれないが、社会人として最低限のマナー不足を指摘したい。</p>	<p>事業所管理者に対して、担当ケアマネジャーの言動や態度を見直して欲しい旨を伝達し、可能であれば担当者変更も希望する意向を確認すると、まず、自身で事業所に苦情申し出をしてみるとの発言から、問題解決しない場合は再度連絡いただくよう依頼した。</p>
21	<p>申出人の夫が、現在入所する施設で骨折した。施設の対応に納得がいかず、説明を求めて介護記録の開示請求をしたが未だに説明がなされていない。</p>	<p>環境改善やケアの質の改善と骨折時の対応や介護記録の開示請求に対する迅速な対応を求めていることと確認し、事業所へ伝達。 事業所の把握する事実として、説明や謝罪が繰り返し行われているとのこと。申出人の記憶力や理解力不足を考慮して、説明時に他の家族の協力を求める等対応する必要性を助言。</p>
22	<p>申出人の家族が入所する施設はサービスが悪く、利用者本人から、自殺したいと訴える内容の手紙をもらった。親戚の立場で何とかしてあげたいが、どこに相談したら良いかわからない。</p>	<p>申出に対して本人に了承を得ていない状況から、本人の了承を得るか、利用者本人からの苦情として対応は可能であると説明し了承を得る。 施設に対する不満に対して、対応改善を求めることも出来るが、利用者本人が望めば施設を替えることは可能だとして、面会時に利用者の気持ちを聞きながら情報提供していただくことを助言。</p>
23	<p>申出人が利用する訪問介護の責任者が自宅訪問時、玄関先だけで話をしすぎてすぐに帰ってしまうことに不満がある。折角来たのだから部屋にあがって話をすべきだと思っていると苦情を言って欲しい。</p>	<p>申出人から直接その責任者に気持ちを伝えてみてはと提案するが、自分が言ったとわかるのは絶対に嫌であり、当会から匿名で意向伝達を希望され、了承した。 訪問時は玄関先だけでなく居室まであがり丁寧に対応して欲しいとの意向を事業所に伝達した。 事業所に伝達時、コロナの影響で居室に上がらないような対応になった事実を確認。匿名であり、事業所としての対応を問われるが、個人を特定されないことがないよう全体周知として訪問持に関する文書を提供してはどうかと助言した。</p>
24	<p>申出人の母が入居する施設内で転倒し頭部をぶつけ、たんこぶが出来た。受診した結果、経過観察となる。施設で転倒事故が発生したとの認識がなく、管理者は過失はないため責任を負わないとの態度で説明や対応に誠実さが感じられない。誠意ある謝罪と説明を求めている。 ※その後の事業所とのやり取りで、申出人が事業所から契約解除の通告を受け、納得が出来ないとの申出も加わる。</p>	<p>当会は事業所に対する指導監督権限がなく、意向伝達しても強制力が無いことに了承の上で事業所に意向伝達した。 事業所として、苦情解決のために第三者委員を交えての話し合いの場を設定し対応したとのこと。納得が得られなかった申出人から、当会にその後数回に渡り施設対応への不満を訴える相談があり傾聴に留める。 事業所変更も選択の自由であること、利用者にとって必要な支援を前提に行政窓口で相談していくよう助言した。</p>
25	<p>申出人が入居する施設の管理者が業務を怠り、支援不足と感じているため、改善を求めている。管理人の独裁で職員や入居者に理不尽な対応をしていて、本部に苦情を伝えたら、言った事が管理人に伝わり、その後個人的に管理人から嫌がらせを受けている。嫌がらせをやめさせて欲しい。 また、管理人の2名は親しい間のように、管理人室が業務中もプライベート空間となっているため、公私混同しないで欲しい。</p>	<p>当該事業所の運営に関して当会の介入ではなく、行政の管轄であると伝えるが、市役所から当会を紹介されたとのことで、事業所に意向伝達する。 事業所の法人本部に連絡したところ、苦情対象者の管理人2人が辞めたとのこと。引き続き、入居者の気持ちに寄り添いながら、丁寧な対応をしていただくよう助言した。</p>

令和5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】		
26	<p>申出人の弟が、3年前から入所する施設より、入所後一度も預かり金の明細報告がなく詳細が分からない。必要な物の購入時に連絡は来るが、購入した事後報告のみ。</p> <p>今回、施設を脱走してしまうためとの理由で、センサーを購入させて欲しいと事前連絡を受け承諾。後日3万円かかりましたとの電話報告のみにつき、不信感を持った。どこに相談をしたら良いのか。</p>	<p>預り金の取扱いにおいて、入所時の契約説明では、詳しく話を聞いた記憶はないとのことにつき、一度契約書の書面を確認するよう助言した。また、疑問を持った事として、事業所へ通帳の管理や明細について直接問い合わせしてみるよう助言し、それでも納得が出来ない場合は、再度当会へ連絡するよう伝えた。</p>
27	<p>申出人の担当のサービス管理者が勝手に変更されたり、電話で伝えた話の内容を、別の職員から問い詰められた。また、他者との会話を一人の職員が話の内容についてしつこく聞いてきた。職員の言動や態度に不満があり、態度を改めて欲しいと思っている。</p> <p>事業所管理者及び苦情受付担当者に相談はしているが、改めて当会から施設側へ苦情申出を希望。</p>	<p>事業所に意向伝達すると、施設長は状況を把握した上で、今後は職員に対して接遇と個人情報取り扱いや権利擁護の観点から勉強会の開催を予定し、態度を改めていくとの言葉が聞かれた。</p> <p>また、直接本人と話をしたり、謝罪へ伺う等の対応をしている様子で、引き続き丁寧な対応をお願いした。</p>
28	<p>申出人が、もともと行っていた施設内の作業から疾患により困難な作業となる梱包作業や慣れないパソコンの使用などの作業へ、事業所から一方的な業務内容変更があった。そこで心身ともに体調を崩した。</p>	<p>意向を確認するが、申出人自身が考えがまとまっておらず、傾聴に留めた。</p> <p>母親にも相談するとの言葉から、母親と相談後、事業所へ直接相談出来なかったり、事業所との話で困った事があれば、再度当会へ連絡するよう伝えた。</p>
29	<p>申出人が生活する障がいのグループホームで、自分の知らないうちに髪の毛を切る職員がいる。ストレスが溜まるので、やめさせて欲しい。</p>	<p>自身の名前や事業所名も匿名希望であり、まずは、事業所の管理者へ相談を持ち掛けてみるよう助言すると、そうしてみますとの返事あり。</p>
30	<p>申出人の娘が以前通っていた事業所の管理者が、立場を逸脱した関わり（母親の承諾を得ない対応、プライベートなメールのやり取りや一緒に外出）を行っている。娘は現在入院中だがメールでやり取りを継続。退院後に同事業所に通所したいと訴えている。家族として事業所の関わりに不信感があるため、受け入れられない。娘と事業所管理者の関係を断ち切らせたい。</p>	<p>相談支援事業所と行政窓口連絡し、事業所の状況や対応について確認・情報共有した。母親と、利用者の為を思う事業所管理者の考えや支援の方向性が一致せず、分かり合えない状況。解決が困難との判断で利用者同士の事業所の関わりに距離を置いた状態で様子を見ていたとのことで、本人の意思を尊重しながら、最善策を常に模索しているとの話から、当会の介入の必要性なしと判断し、申出人に対して関係機関が対応してくれていることに理解を促した。</p>
31	<p>申出人が利用する訪問ヘルパーとのトラブルで、支援相談員が事業所の言い分ばかりを聞くことが納得できない。</p> <p>現在利用しているヘルパーからヘルパー利用終了を言い渡され、今後のヘルパー利用に不安がある。</p>	<p>事業所管理者に、利用者の話を受け止めていただくよう助言した。</p> <p>利用者本人に問題があり、支援対応が困難な状況から、地域の支援検討ケア会議も開催しているとのこと。引き続き申出人に対して丁寧な対応を依頼した。</p>
32	<p>申出人の相談支援員が、障害者支援の通所事業所利用をスムーズに進めてくれずに、困っている。今までの積み重ねで疲れた。きちんとした支援をして欲しい。</p>	<p>申出人に対して、近日予定する通院時に、主治医から通所のアドバイスをもらうよう助言した。</p> <p>事業所に対して、通所施設に早く通えるようにスムーズな対応を求める申出人の意向を伝達すると、事業所から、相談を受けて2週間間に申出人の体調不良があった。また、受診により主治医の指示書がないと次の手続きに進まないものであり、適正な支援経過であることを確認。引き続き丁寧な対応を依頼した。</p>

令和5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
33	<p>申出人の息子が長年入所する施設で、一昨年に半年間で2回の骨折があった。施設側に状況説明を求めるも、納得できる回答が得られず、施設長あてに再度、質問書を提出したが、返事が得られていない。施設側に対して、何度も投げかけている質問書に対して、詳細な説明と誠実な対応を求めている。</p>	<p>市の担当課に電話し、事故の事実確認と施設への対応について確認。2件とも骨折の原因は不明で、翌日受診対応。虐待ケースの処理は無し。同施設内での骨折が多い様子を情報提供した。</p> <p>事業所管理者に対して、申出人意向を伝達し早急に誠意ある説明と、事故分析、事故防止対策の必要性を助言した。</p>
34	<p>申出人は、夫婦で2年前に他市町村から引っ越してきて、歩行困難なためヘルパーの利用を希望しているが、相談支援員が対応してくれない。</p>	<p>事業所の担当者に、訪問ヘルパー利用の対応を早急にして欲しい意向を伝達した。</p> <p>事実確認として、福祉サービスの利用変更を繰り返し行っているとの認識から、行政間で情報共有しているとのこと。関係機関で連携が図れている状況のため、引き続き申出人の気持ちに寄り添った対応を依頼した。</p>
35	<p>申出人の夫が、重度訪問介護の利用を必要とし、専属ヘルパー対応希望のため自薦ヘルパーを利用していたが、サービス利用を終了を考え1ヵ月以上前に契約終了を伝えたにもかかわらず、違約金の請求をされた。それは、一般的に妥当なのかどうか知りたい。</p> <p>さらに、その後事業所から契約終了前に、サービス提供を一方的に終了されて困っている。</p>	<p>事業所に事実確認した際に、当該事業所は県内全域を範囲とした重度者の訪問介護を担っているところ。利用者の住む居住地は事業所から離れているため、現地で募集し対応していた。専属ヘルパーの体調不良の申出に代役を立てることが難しく支援継続困難となった状況である。</p> <p>申出人に対して、ケアマネジャー含め、障がい福祉サービス利用に関しては、行政担当者とも相談し、検討していくよう助言した。</p>
36	<p>申出人が通う就労継続支援A型事業所で、他利用者が副業していることに対して、事業所が黙認し、本人に対して何も対応していない。副業はやってはいけないこととしてペナルティを与えるべきだ。</p>	<p>メールでの相談であり、匿名希望での苦情申出対応について確認する内容を返信。</p> <p>当会の役割や権限についての説明と、事業所に対する指導を求める場合は、指導監督権限がある行政の窓口を紹介した。</p> <p>事業所に対し、副業に関する匿名での意見として伝達したところ、事実確認が取れないとのこと。事業所においては、行政に確認しながら対応検討している様子が伺え、引き続き適切な対応を依頼した。</p>
37	<p>申出人が通う就労継続支援B型事業所で、他の利用者同士で暴力行為が見られているが、職員の対応でも収まらず、見ていられないので、何とかしてほしい。</p>	<p>事業所内で、利用者間で行われている暴力行為を止めさせて欲しい申出人の意向を事業所に伝達した。</p> <p>事業所は、以前から利用者の中には自閉症があり自分の気持ちを上手く言葉で伝えられないため、他者を叩く行動を取ってしまうことを認識する。その都度、対応策を講じている様子が伺え、今後も引き続き対応していただくよう依頼し了承あり。併せて他利用者への配慮も必要と助言した。</p>
38	<p>申出人は、事業所の職員や他利用者から大声で罵声を浴びせられたり、無視される等、不適切な対応が事業所で行われていることについて是正を求め「再発防止対策書」の提出を求めている。</p>	<p>郵送にて文書を受領したことで、詳細な意向確認を目的に、記載のあった電話番号に連絡した。</p> <p>当会の役割と権限を説明し、申出人の意向を事業所に伝達することは可能だが、強制力がないことに了承を得る。</p> <p>事業所との話し合いで辞職することになったが、職員の態度や言動については是正を求める意向伝達を希望され、事業所に伝達した。</p> <p>事業所に意向伝達時、事業所内で事実確認は取れなかったと言うが、申出人が抱いた感情を受け止め、職員の接遇について改めて見直しが必要であると助言した。</p>

令和5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
39	<p>申出人は、現在自身が通所する事業所の名義でアパートの一室を借りて住んでいる。</p> <p>入居中のトラブル対応について、サポートしてくれると言っていたが、対応してくれない。退去することにしたが手続きについて対応を依頼した職員は、上の人に直接言ってくれと言うばかりで、話が進まず、やっと話が出来た時には、家賃支払いの請求に納得できないところがあった。</p>	<p>現在、退去の話は進んでいるとのことで、退去について納得が出来るような説明とスムーズな対応を求めている意向を事業所に伝達した。</p> <p>事業所から、就労継続支援事業の他に、借り上げ住宅を通所利用者向けに賃貸借契約している事実を確認する。</p> <p>申出人はアパートを退去予定だが通所は継続とのことで、引き続き利用者に対して丁寧な対応や説明の必要性を助言した。</p>
40	<p>申出人が、以前利用していた施設の職員と個人的なSNSのやり取りを行っていた。その行動が問題あるとしてその職員から距離を置かれた。普通に接することに問題はないのではないかと。</p> <p>現在は同法人の別な施設を利用中であるが、施設職員数名に対して、接する時の態度や言動に不満があり改善を求めている。</p>	<p>当会の立場や役割、事業所に対して指導・監督権限がないため、申出人の意向を事業所に伝達しても強制力はないことを説明し理解を得た。</p> <p>第三者的立場の人から同法人内スタッフ全体の態度や言動について問題があると苦言を呈して欲しいとの意向を確認し、事業所に伝達した。意向伝達時に申出内容が事実と確認され、今後の対応改善の必要性を助言をした。</p>
41	<p>申出人が、事業所に通い始めてから1ヵ月が経過したが、時給は160円で3時間の利用であり、昼食代を引かれると430円である。弁当作りの補助や食器洗浄の仕事で、仕事内容と賃金も見合っていないと感じて辞めたいと訴えたが引き留められている。</p> <p>管理者は、利用者がミスを起こした時に大声で叱責し、周囲が不快に感じるような態度であり不満がある。</p>	<p>勤めてからまだ日が浅いこと、この事業所を紹介してくれた基幹相談支援センター管理者への相談がまだとのことにつき、相談するよう助言した。併せて、市役所障害担当にも相談してみるとのことになった。</p> <p>それらを経ても気持ちが変わらず、事業所に伝えることがあれば再度電話をいただくよう依頼した。</p>
42	<p>申出人が通所する事業所で、職員や他利用者から自分の携帯電話にいたずらされる。</p> <p>繰り返されて嫌になったので、通所を辞めたいと上の人に言ったが辞めさせてもらえないため、上の人に言って欲しい。</p>	<p>当会の役割や権限から、いたずらを止めて欲しいと事業所に伝えることは可能だが、事業所を辞めさせて欲しいと伝えることはできないと説明するも、理解を得られず。</p> <p>事業所に通うようにしてくれた相談員にはまだ話をしていないとのことで、相談員に辞めたい気持ち等を相談するよう助言した。</p> <p>相談員と話しても問題が解決しない場合は、再度連絡いただくよう伝えた。</p>
43	<p>申出人は、障害者年金のみで生活している中、医療費で生活苦であり、入所している妻の預金から私に支援することを、妻は承諾しているにも関わらず、事業所が固く拒絶するばかりでその説明がない。なぜ、駄目なのか説明して欲しい。</p> <p>申出人は身元保証人である。</p>	<p>運適の役割と権限を説明するとともに、事業所の対応には何らかの理由はあると申出人に理解を促しつつ、事業所には意向伝達した。</p> <p>事業所として、妻の支出経費と預金残高をも知らせるところであり、今後の妻の所要生活費等を見込んでの回答であった。しかし、そんなに深刻な事であれば、市役所とも将来の事を考慮しながら相談し、丁寧な対応をしたいとの返答を受け、申出人に事業所との直接話あう必要性を助言し、面談の場が設定された。しかし、申出人が納得がいかず、数回にわたり当会に連絡が入り、その都度関係機関と連携や情報共有しながら、申出人の相談対応とした。</p>
44	<p>申出人は、夫が入院した後の生活に不安があるが、担当する相談員が支援に繋がってくれない。</p> <p>生活が大変なので何とかして欲しい。</p>	<p>事業所に意向伝達したところ、事業所によると、以前から支援が困難なケースであり、支援を提供しても申出人が受け入れない状況であるとのこと。</p> <p>関係機関と連携を図りながら、夫婦への支援が検討されていることが確認できたため、引き続き丁寧な対応を依頼した。</p>

令和5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
45	<p>申出人が3月から通所開始した就労継続支援B型事業所で、度重なる不手際にその都度怒りをぶつけてきたが、10月末に我慢の限界がきて退所することになった。</p> <p>退所後の対応で工賃の未払い金の受け取りが出来ていない。今までの事業所対応についても謝罪を求めている。</p>	<p>事業所に対する謝罪と対応を求めている意向を事業所に伝達することを希望され、事業所に連絡した。</p> <p>事実確認として、申出人が契約時の約束を破る形で話し合いが行われ、申出人から退所の申出であった。未払金は計算違いのあった不足分と10月利用分で、それ以外は受領済みであるとのこと。事業所として歩み寄ろうとするが、申出人が拒否する状況で対応困難となっている。当会としては、申出人の訴えが継続して寄せられている以上は、関係機関とも連携を図りながら丁寧な対応の必要性があると助言した。</p>
46	<p>申出人の娘が、通っていた事業所で職員からの暴言を受けたり、他利用者から足を踏まれる等の嫌な思いを抱え退所するに至った。後日、娘から「いらぬから死ね」との発言を受けていたと聞き、他の利用者が同じく嫌な思いをして欲しくないと思い、当会を通して事業所に職員の接遇について是正を求める。</p> <p>既に辞めた事業所ではあるが、黙っていられなかった。</p>	<p>特定されたくはないと匿名希望の申出に了承する。</p> <p>事業所での発言を受けて嫌な思いをし、辞めた利用者があること、他利用者に対する支援の見直しを求める意向を伝達。事業所としては、心当たりがないとのことだが、当会に苦情の申出があったことは事実とし、支援状況の把握と見直しをする必要性があると助言した。</p>
47	<p>申出人の妹が、施設の敷地から出てしまい、道を歩いていたところを保護された。転倒して足を怪我していたこともあり、預けている家族として施設の管理体制に不安がある。職員全体の意識の低さや危機管理がなっていないと感じている。</p> <p>納得のいく説明と謝罪を求めている。</p>	<p>指導・監督権限がある市にも報告済とのことだが、当会からの意向伝達を希望され了承した。</p> <p>事業所に、申出人は、施設側からの説明と謝罪を受けたが、納得できていないため、改めて謝罪と説明を求めている意向を伝えた。事業所としては、事故との認識が無く、事故分析や今後の再発防止対策について不足があることを指摘した。利用者が施設の外に出たことを把握せず、転倒し怪我をしていた事実を認識して、対策を検討する必要性はあるのではないかと苦言を呈し、今後の対応を丁寧に行っていただくよう依頼した。</p>
48	<p>申出人が、訪問看護事業所に対して訪問予定日以外に体調不良を訴えた。その後、何の連絡もなく定期訪問で「変わらないですか？」との声がけに事業所の対応不足と感じている。</p> <p>不満を事業所に訴えたいが、今後も利用しお世話になるためクレーム扱いされたくないと匿名希望で、今後同様のことがないことを願う。</p>	<p>当会から事業所に対して匿名での申出の場合、特定されないよう具体的な内容は伝わらないため、改善されない可能性もあるとの説明に了承を得た。</p> <p>事業所に対して、利用者が体調不良を訴えたが、対応してもらえず不安を感じた旨を伝達し、今後、利用者からの訴えに対して、支援者間での情報共有や丁寧な対応の必要性があると助言した。</p>
49	<p>申出人が、利用している施設で他利用者や職員から自身の全てを否定されたり、暴言を吐かれたりして、居場所がないと感じている。自宅でも両親に怒られる。この状況をどうにかして欲しい。</p>	<p>過去の話は傾聴に留め、当会の役割や権限について説明し理解を得た。</p> <p>申出人に対する人格を否定するような発言をやめて欲しいことと、今後の生活について第三者を交えた話し合いを希望する意向を事業所に伝達した。</p> <p>事業所からの事実確認として、申出人は、以前から作業中に作業せず、職員や他利用者から注意を受けることに不満を抱く状況。何度も面談をしているとのこと。しかし、申出人が第三者委員経由で当会に相談している状況から、改めて話し合いの場を持ち、理解を促す説明や判断をしていく必要性を助言した。</p>

令和5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】		
50	<p>申出人の子が利用している保育園で、運営方針の変更に伴い説明会が開催された。しかし、一方的な説明で納得ができず、直接園長へ話をしようにも、高圧的な態度で保護者達は意見を言える状況になかった。運営方針について園に対して改善を求めため行政からのアドバイスを求めたい。</p>	<p>メールでの相談であり、当会は指導・監督の権限がないこと、行政対応窓口の連絡先を記載しメールで返信した。返信するにあたり、市の担当部署担当係に電話で確認すると、当該施設は以前から、行政の介入もあるとのこと。当会から申出人へ相談窓口先として市役所を紹介するにあたり、対応時は丁寧な対応をお願いした。</p>
51	<p>申出人の子が通う認定こども園から、決められた登園時間を守れないなら、退園して欲しいと言われた。仕事の都合で週に1回登園時間の変更を伝え了承のもとで、入園を許可された経緯があったため、退園させられることに納得がいかない。 園からの一方的な退園の話は受け入れなければいけないのか。</p>	<p>当会は施設に対する指導・監督権限がないことを説明し、園からの申し入れの妥当性について、確認後改めて連絡することに了承を得た。 県の担当課に確認し、申出人からの直接相談先として紹介することに了承を得た。また、園からの退園通告は妥当かどうか何うが、特に決まりはなく、園の方針や対応によるものと承知する。 申出人に対して、県の相談窓口にて相談対応可能であることを伝え紹介した。</p>
52	<p>申出人の子が通う保育園で、予定されていた行事開催にあたり、天候が不安定で一部災害も発生している地域であったにも関わらず、事業所で安全確保や説明が不十分なまま行事が開催されたことに苦言を呈し説明を求める。 行政としても指導して欲しい。</p>	<p>メールでの申出であり、当会の役割や権限を説明した。また、匿名での申し出であるため、当会で出来る範囲の提示と意向内容の確認のため返信。匿名での意向伝達を希望され了承する。 事業所に対し、匿名での意向伝達として、天候不良による行事開催について、保護者の中には行事開催を決断した事業所に対し不安や疑問を抱いた人がいるとの認識を促し、説明も求めているため、何らかの方法で園の考えをお知らせすることの必要性を助言した。</p>
53	<p>申出人の子が通う事業所で、卒園式の案内があったが、説明不十分であったため、誤解が生じ、家族として対応できないことが生じた。卒園式直前での出来事で、職員や園長への問い合わせ、対応についても問題があった。結果的には、卒園式の問題解決に至ったものの、園の資質を問いたすために指導されるべきだと考えている。</p>	<p>当会の役割と権限について説明し、指導監督権限がある行政の窓口を案内したところ、既に相談済みとのこと。 当会から事業所に対して、職員及び園長の言動や態度について説明と謝罪を求めていることを伝達した。 事業所として、苦情対応を丁寧に行っていたとの認識であったが、説明した内容や態度により、言い訳となってしまうような説明の仕方や誠意が伝わらない謝罪になってしまったのではないかと苦言を呈した。改めて申出人と話し合う機会がある場合は、寄り添った対応となるよう依頼し了承を得た。</p>
54	<p>申出人の子が通う事業所で、落ち着きがなかったとの理由でおやつ提供がされなかったと迎えの時に説明を受けた。実際には、提供されないほどの行動ではなかったと他者から聞かされ、対応に疑問を抱いた。他の利用児に対しても、感情的に叱責した様子を聞いたことがあり、管理者として資質に問題があるため、態度を改善して欲しい。 今後も利用継続するため、匿名を希望。</p>	<p>当会の役割と権限を説明し、意向伝達しても強制力はないため、改善を約束出来るものではないこと、匿名での申出希望であることから、具体的に事業所に伝達することは難しいことに了承を得た。 事業所管理者に対して、職員の言動や態度について改善を求める利用者家族からの意向を伝達し、サービス支援の状況を確認することが出来ない環境下で、保護者不安の考慮や、専門職として信頼されるような対応を意識する必要があると助言した。</p>

令和5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】		
55	<p>申出人の子供が事業所を利用するため、受給資格者証の申請を3月末に行った。5月中旬になっても届かないため、市の障がい福祉課へ問い合わせたが、届かないのは受け取り側に問題があるかのような態度に怒りがこみ上げた。個人情報漏洩の危険性があるという危機感もなく、再発行すれば済むとされているように感じた。最初に対応した職員も、次に代わった上司も同様の態度で呆れた。態度を改めて欲しいことと、個人情報の取り扱いを考え直してほしい。</p>	<p>担当課に電話確認したところ、対応した事実は間違いないが、丁寧な対応をしたつもりであるとの返答あり。ダブルチェックをして発送に問題はなかったため、受け取り側に問題があると思っているとのこと。また、申出人の態度に問題があったとの発言から、申出人の態度を問題視することに苦言を呈す。実際、受給資格者証が手元に届いていない申出人の不安を考慮して、言葉遣いや態度に配慮する必要性はあると助言する。</p> <p>その後、障がい福祉課上司に対して、課職員の態度に対する苦情申出とともに、申出人は早急の対応を求めていることを伝え、丁寧に対応するよう依頼した。</p>
56	<p>申出人から、自身の障がい区分を調査に来た市の職員の態度に不満があることと、障がいの区分が4から3に変更されて、サービス利用に制限があり困っていることの2点を市役所に伝えて欲しい。</p>	<p>当会の役割や権限について説明し、調査に来た職員の言動について態度を改めて欲しいことと、障がい区分の不服申し立てをする旨を市役所に伝えて欲しい意向を確認した。</p> <p>市の担当課に伝えると、2～3年前の事実と確認された。言動について誤解を与えたとの認識あり、その旨を申出人に伝える必要性があると助言する。不服申し立ての意向を、市役所に伝えた。</p>
57	<p>申出人は、移住支援を利用して生活しようと決意し、子供と共に福島県内に引っ越してきた。住まいの契約が更新できない不安から、社協窓口相談したが、対応した職員から心無い言葉をかけられ、死を覚悟したほどであった。</p>	<p>当会の役割と権限について説明し、申出人の意向を事業所に伝達することに了承を得た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村移住支援について理解不足であること、間違った情報提供をしないようにして欲しい。 ・何気ない言葉や、心無い言葉に深く傷ついた人がいることを理解して欲しい。 ・色々な立場の相談者がいることを認識し、福祉に携わる人として痛みを分かち合いたい。 <p>以上3点を事業所に意向伝達した。</p> <p>事業所に事実確認すると、申出人に対する説明に誤解があったとのこと。申出人の受け取り方により話が伝わらないことがあるため、話を理解されているか確認しながら、伝え方や態度等見直す必要性はあると助言した。改めて、申出人への説明や丁寧な対応を依頼した。</p>
58	<p>申出人は、窓口対応職員に今後の生活について色々相談に乗ってもらっていたが、その職員の言動で、心を傷つけられた。相談する立場の人の気持ちを理解せず、相談者に寄り添った対応ができない職員の資質に問題があると考え、事業所内で指導されるべきであり、上司からの説明・謝罪を求めている。</p>	<p>意向伝達するにあたり、窓口対応した職員から受けた言動により傷ついたことに対する管理者的立場である上司からの説明と謝罪を求めていることと確認。</p> <p>事業所に意向伝達すると、事実誤認との認識で、謝罪する必要性はないと判断する。事業所からは連絡をしないとすることで、申出人から当会に対して数回に渡り同様の苦情申立てがあった。申出人は当会での解決が困難と判断し、相談先を保健福祉事務所に移行した様子あり。関係機関で情報共有した。</p>

令和5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
59	<p>申出人は、社協に月6万円の年金だけでは生活が出来ないことを相談に行ったが、相談にならず帰ってきた。どうしたらよいかわからない。</p> <p>資金の貸付けを断られたが、本当に貸付け出来ないのか知りたい。</p>	<p>事業所に連絡し、申出人が相談した状況や経緯を伝え、対応職員の言動に対する苦情の申出として、対応改善を望む意向を伝達する。</p> <p>事業所で電話や窓口対応時に伝えた情報は間違っていなかったとしても、相談者が話を理解できず嫌な思いをしてしまったことは事実とし、対応改善の必要性を助言した。再度、申出人が相談に訪れる可能性を示唆し、相談時は丁寧な対応を依頼した。</p>
60	<p>申出人が社協の資金貸付けの返還免除申請を出したが、不承認となった。説明を求める。</p> <p>不服審査請求をしたい。当会の役割や権限を知りたい。</p>	<p>当会は、社会福祉法第83条に基づく、県社協内に設置されている第三者機関であることを説明した。</p> <p>他県でも同等かとの問いに、同等であるが、各都道府県で職員の立場や対応は違うことを説明した。申出人の苦情解決のため事業所に意向伝達は可能だが、指導・監督権限がないため強制力はないことを説明するが納得されず。</p> <p>事業所名が匿名であったため、直接手続きをした窓口に説明を求めるよう助言した。</p>