

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
1	高齢	特別養護老人ホーム	父は特別養護老人ホームに入所しているが、その嘱託医の診断に信用がおけない。 熱を出したとき、検査も何もしなくて、ただ「肺炎」と直ぐ診断して薬を出す。そのような状況では心配のため、ホーム側に強く言って特別に入所前の掛かり付け医師に診てもらったところ、肺はきれいで肺炎ではないと言われたことがある。 そのことを看護師に相談したら「医師が信用できなかったらホームを替えたらどうか」と言われた。しかし、ホームを替えるにも、新規に入所する人が優先で、ホームを替える者はなかなか入所できない。このような場合どうしたらよいか。	嘱託医は50歳代でベテランであるので信用したらどうかと説明するとともに、当適正化委員会において看護師に状況を詳しく聞くことも可能である旨を説明したところ、それではホーム側に私が適正化委員会に相談したことが分かるので、自分で、どうしたらよいか考えて、必要であれば再度適正化委員会に電話する。	1 日
2	高齢	特別養護老人ホーム	母は4年前から特別養護老人ホームに入所している。父も高齢で私が家で介護している。 特別養護老人ホームでは、利用契約書に書いてない「母名義の預金通帳(年金の振込がある)と印鑑」を預からせてほしいということでホームに預けている。 私は長年、親の介護などで収入がないため、生活費のため母親の年金が必要となっている。そのため年金の支払い時期になると、特別養護老人ホームに母親の年金の一部をもらいに行く。年金をもらうためホームに書面を出すよう言われて出している。 長年、母の年金の一部をもらいに行くことがおっくうになり、今月に入りホームの施設長に通帳と印鑑を返してもらいたいとお願いした。知り合いの民生委員にも聞いてみたが、ホームで通帳と印鑑を預かる事例は聞いたことがないと言う。	家族に預金通帳と印鑑を返せない理由をホームに尋ねたか質問したところ、聞いていないということであったため、「家族に戻せない理由を聞いてみてください。」と説明したところ、そうするとの回答であった。	1 日
3	高齢	特別養護老人ホーム	特別養護老人ホームに入所している祖父に面会をお願いしたら、施設長から貴女(孫娘)は面会できないと言われた。面会するなら、貴女のお父さんの許可を取ってきて欲しいと言われた。(孫娘の両親は離婚)	事業所に事実確認したところ、○月○日孫娘が面会に来た翌日、身元引受人がホームに来て、孫娘(身元引受人からは子供)が面会したことを知っていて、今後、面会させないようホームに言って帰られたので、孫娘さんからホームに電話があったとき、身元引受人の方から、今後、面会させないようと言われていたので面会するようだったら、お父さんの許可を取って欲しいことを伝えたとの説明であった。 これを受けて申出人には、貴女のお父さんの許可を取ってほしい旨を説明したところ、せめてホームがお爺ちゃんの顔写真を撮って、それを私宛に送ってもらえるとありがたいと言われたのでホームにお願いしてみてもどうかと説明。	1 日
4	高齢	特別養護老人ホーム地域密着型	祖母は特別養護老人ホームに入所した。入所にあたり処遇計画書を作成し、「短期目標期間1ヶ月」の期間が過ぎたので、評価の時期が来ている。 施設側に評価の時期が来たので評価してほしいと言うと、施設側は「時期がきたらとの返事しかない。」 それで適正化委員会に電話した。	事業所に事実確認したところ、当施設を利用するまではショートステイや老人保健施設を利用され、これまで孫が3ヶ月ほど面倒を診たが、面倒を診きれなくなり、当ホームに入所された経緯がある。 処遇計画の目標評価は、直系でない孫が計画を何回も変更されたため計画が決定されなくて、暫定計画のままになっているので前に進んで行かなくて評価ができない状況になっている。 そのことは直系の身元引受人には説明して承知してもらっている。施設としては個人情報の保護義務があるため、直接、申出人に説明するのではなく、直系の身元引受人に評価の説明をすることになるので、身元引受人から聞いてもらいたいとのことであったので、その旨を説明。	2 日
5	高齢	軽費老人ホーム	私のところに弁護士から手紙が送られてきた。同じケアハウスに住む人から手を出されて、私はケガをし医療機関を受診したが、手紙では私が暴力を振ったように書かれている。 私が悪いことをしたのであれば仕方がないが、そうではない。このケアハウスを出て行くことになると思うが、その場合どこに訴えればよいか教えてほしい。	弁護士から送付されてきた手紙を持って、これまで相談したことのある弁護士に相談してみることに。 相談したことのある弁護士がいないときは、県弁護士会において弁護士を紹介してもらうこと。 弁護士費用が経済的に負担となるときは法テラス〇〇事務所に相談すること。 これまで相談したことのある弁護士への相談において費用が負担となる場合は、法テラスに持つ込むことが可能であることを説明。	2 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
6	高齢	軽費老人ホーム	母はケアハウスに入所しており、ハウスから光熱水費の請求があったが、請求に不明な点があり、どうしたらよいか。	・納得のゆく説明を施設側をお願いしてはどうかと説明するとともに、説明に納得できないときは再度適正化委員会に電話するよう説明。	継続中
7	高齢	訪問看護	父は、訪問看護を利用していたが、認知症が強くなり体調を崩して入院した。母も訪問看護を利用するようになった。父のところに来ていた訪問看護師は、当たり障りのない話しを父や私にしていた。 そのときが良かったので、母の訪問看護も、その事業所をお願いしたところ担当訪問看護師が代わって、今の看護師は婦長で、父の時から長い利用のため、家族の私たちに何でも言うようになってきた。 私に向かって突然イライラするかとか聞いてきたり、母が補聴器を付けるようになったが、母の耳元でキンキンした声で話しをすると補聴器の利きが悪くなるとかなんでも私に言う。 そのことを本人に直接言うという問題があるので姉から注意ではなく柔らかに言ってもらった。それから1回目は柔らかに対応してきたが、2回目からは前と同じ言い方になり、私生活のことにまで口を出してくる。 看護師は、お盆とかいつでも診てくれてありがたいと思っているが、看護師の話し方に小さいことが積み積み私にはやりきれなくなった。 また、地域の人からも父親を病院に入院させて、母親も入院させるのかと言われる。 事業所の対応がどうこう言うのではなく、人間関係のことで悩んで電話した。	お盆とかいつでも診てくれてありがたいと思っていることと、私生活のことにまで口を出してくる悩みとを比較して、口を出してくることが嫌であれば、事業所を代えることを考えて、地域の包括支援センターに相談したらどうかと説明。 また、地域の人からいろいろ言われるについては、同じ悩みを持っている人が地域にいると思うので、その人たちが語り合える場所が地域内にないか地域包括支援センターに聞いてみたらどうかと説明したところ、そういう相談をする人がいなくて、今までは姉としか相談できなかったと答えられ電話を切られた。	1 日
8	高齢	訪問介護	週2回各1時間ヘルパーを利用している。徒歩7～8分くらいのスーパーマーケットでの買い物。買い物は帰りの荷物が重くなるため、私も一緒にタクシーを利用して行くが、最近ヘルパーからタクシーを利用したの買い物が当然のような顔をされる。 タクシーを利用したの買い物だけのため、ヘルパーの利用時間は20分くらいで済んでしまう。またヘルパーが自宅に来て2階に住んでいる私の部屋まで上がって来なくて、1階で私が出て行くのを待っている。 ヘルパーからはタクシーを利用して買い物することや2階の私の部屋まで上がって来ないことが当然のような態度をされて腹立たしい。 私は苦しい年金生活の中で月8～9回タクシーを利用して買い物をしているが、当然のような顔をされ、その腹立たしさをヘルパーを紹介してくれた地域包括支援センターに訴えたら、地域包括支援センターの方からヘルパー事務所に伝えて置くと言われた。 非常に腹立たしく思ったので、適正化委員会に話しを聞いてもらいたくて電話した。	地域包括支援センターからヘルパー事務所に伝えられるので、しばらくその結果を見て、それでも改まらないときは適正化委員会に電話するよう説明。	1 日
9	高齢	訪問介護	義父は足が不自由となり○月下旬からヘルパーを週3回利用している。そのヘルパーのことで父がメモを書いている。「○月○日ヘルパーが午前11時に来て、買い物をしてもらったが、買い物レシートを置いて行かなかった。また、マカロニサラダを買ってもらったが、食べて残り分があると思うが、それが冷蔵庫に入っていないかった。」 また、「○月○日と○日別のヘルパーが来て買い物をしてもらったが、レシートがもらえなかった。そして、すり胡麻を購入したが、そのすり胡麻が家にない。」とのメモを見つけたが調べてほしい。	事業所に事実確認したところ、買い物はいずれも「○○フード店」でし、店主が時々レシートを出し忘れることがあり、当日もレシートをもらえなかったので、その旨は利用者に伝えてある。 マカロニサラダは、小パックであったため一回で使い切った。すり胡麻は家を訪問したときは残りが少なかったのも全部使い切ったものと思うとのことであったので、その旨を説明。	3 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
10	高齢	通所介護	母親はデイサービスを週4回利用している。定期的に2回、残り2回はキャンセルが出たとき利用していた。この状況が約2年間続いていた。 ところが連休明け後に、突然、定期の2回はこれまでどおりでよいが、キャンセルが出たときの2回は断りたいと、ケアマネジャーを通して家族に話しが来た。 母親は、デイサービスセンターには友達もいるため利用を継続したいと言っている。 ケアマネジャーからは、〇月頃デイサービスセンターから利用者との間でトラブルがあったため、利用を断りたいとの相談があり、この話しは家族には話さないでほしいと言われていたので、これまで家族には話せなかったという説明があった。 突然、利用の断りが来たが、そういうことはあるのか。どうしたらよいか。	適正化委員会としては、デイサービスセンターに対して家族によく説明するよう伝えることは可能であるが、今、利用中であるため家族としては困ると思うので、ケアマネジャーを通して、デイサービスセンターから十分説明してもらうようにしたらどうかと説明したところ、そうしますとの回答であった。 なお、それでも十分な説明がないときは、再度適正化委員会に電話するよう説明。	1 日
11	高齢	通所介護	母は認知症のデイサービスを利用している。そこからインフルエンザウイルスをもらってくる。 送り迎えの職員を見ても、予防のためのマスクをだれもして来ない。以前利用していた認知症のデイサービスでは職員はマスクをしており、そのときは風邪など引かなかった。 施設での風邪予防のことを県庁に聞いたところ県では通知を出しているとの説明を受けた。 なぜ予防のためのマスクをしないのか事業所に聞いたところ、マスクをして人と話をすると話し声が聞きづらいことがあるのでしないと言われた。 担当ケアマネジャーにも施設職員が風邪予防のためのマスクをしていないことを言っても、冬季だけ他の施設を利用したらどうかと言われた。そういう話しではないと思う。	県が風邪予防のための通知を出しているのであれば、その通知どおり実施するのが当然で、それを実施しないことの理由を、現在、利用している施設名を教えていただければ、聞いてお知らせすると説明したところ、その必要はないと言われ電話を切られた。	1 日
12	高齢	短期入所生活介護	これまで毎日のようにショートステイの母を訪ねて、〇月〇〇日も尋ねたら、ホール脇の職員の机のあるスペースに母は車イスに乗って、非常にハイの状態になっていたし、私のことが分からなかった。どうしてハイの状態になったのか生活相談員に聞いたところ「部屋からホールに移動する際、歩行器を使っていて、ツマヅイテ膝をついた。」との説明であった。私は、その2～3日前、歩行器を使うことは危ないので使わないよう部屋の洗面台のところに置いた。そのことは職員にも伝えてあった。それなのになぜ歩行器を使ってツマヅイタのか疑問に思っている。 翌日、主治医のところに母親を連れて行くとのことで、私も主治医のところに行ってみると、母はお尻が痛いとのことでレントゲンを撮ったら大腿骨を骨折していた。地域包括支援センターから私が聞いたところでは、主治医からは「部屋で転んだ。」との報告を受けたと言われた。また、市役所への報告書では「トイレで転んだことになっており」家族にも報告して家族からは了解をもらっているとの説明であった。 このように「ホールに移動する際ツマヅイタという説明」と主治医の言う「部屋で転んだという説明」、そして市役所への報告書の「トイレで転んだ。」と、それぞれ内容が違うので違いを調べてほしい。 また、「歩行器を使わないようにして欲しいと言っていたにもかかわらず、使ったことについても調べてほしい。	・事業者に出出内容の事実確認を行っているところ。	継続中
13	高齢	小規模多機能型居宅介護	父は小規模多機能型ホームに入所し、その後、同じ法人のデイサービスを利用した。そのとき市役所に苦情申請したが、施設の担当職員はとんでもない声を出して怒っていた。 担当職員は私の声を聞くのも嫌がっていると思うので私の方から施設に電話しづらいが、父が入所していたときの介護保険料は銀行口座から引き落とされていないので調べてほしい。	申出人に介護保険料の件をお知らせする方法を尋ねたところ手紙で知らせてほしいとのことであったので事業所に手紙でお知らせするよう依頼した。	5 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
14	高齢	居宅介護支援事業所	夫はデイサービスとショートステイを交互に利用中で、他の施設に入所のための申込みをしているが、今は入所できていない。 その代わりケアマネジャーからサービス付き高齢者向け住宅を勧められたが、そこに入居するには身元引受人を私から長男に代えてほしいと説明があり、その理由を尋ねるが、答えを濁して納得の行く説明がされない。 どうして代えてほしいと言ってくるのでしょうか。	詳しいことはケアマネジャーに聞かなければ分からないが、推測としてサービス付き高齢者向け住宅は費用がかかるので勤務されて収入が安定している長男になってもらいたいのではないかと説明。	1 日
15	高齢	居宅介護支援事業所	新潟県内に一人で住んでいた姉は認知症の要介護1の認定を受け、週1回、掃除ヘルパーを利用していた。 ヘルパーは、ケアマネジャーの計画に基づいて姉の家の風呂にお湯を張っていた。ケアマネジャーは姉の家の隣に住んでいる弟の指示によって、お湯を張る計画をしたものと思う。 ケアマネジャーは姉の家を月1回は訪問しているはずで、また、姉は目も不自由でよく見えないところに風呂にお湯を張った場合、どういう危険があるのか分かるはずなのに風呂にお湯を張る計画を立てた。 私も姉の家に県外から介護で訪れていたが、その時、やはりお風呂にお湯を張ることは危ないと感じていた。ただ、そのことはヘルパーには言っていなかった。 H〇〇年〇月〇〇日風呂の中で死亡している姉が、死亡から数時間後に発見された。その時、ケアマネジャーの事務所に、なぜ、お湯を張る計画を入れたのか抗議の電話をしたところ、事務所からは、いつでも抗議の電話は受けると言われた。また、そのときは市役所にも何回か抗議の電話をしたが、取り合ってもらえなかった。 姉の死亡から1年が経過するので、県外の市役所に相談したら、新潟県の適正化委員会を紹介されたので電話をした。	ケアマネジャーの事務所に約1年間電話していないので、まず電話をして貴女の言いたいことを言われたらどうかと説明したところ、電話しますと回答され、不明な点があったら、適正化委員会に再度電話するよう説明。	1 日
16	高齢	居宅介護支援事業所	両親には、それぞれケアマネジャーが付いているが、対応がよくないのでケアマネジャーの本来の仕事は何か、市役所に何回か相談したが、よい回答が得られないため電話した。 母親を担当しているケアマネジャーに、母親を担当する市役所の職員名を聞いても名前を覚えてくれなくて、私に対してよそよそしい対応をする。また、年末、ケアマネジャーに相談事があって、事業所に電話したが、長期休暇で連絡が付かなかった。私であれば長期休暇を取ることを事前に、相手先にお知らせしておくが、その人は知らせてこなかった。 その他にも不在のときに返信の電話をほしいとお願いしても、なかなか電話してこなくて、突然、家に訪ねてきたことがあり不信感を強く持った。 母親は、今、行っている入浴サービスが良いということでケアマネジャーには不信感を持っていない。持っているのは私だけ。 また、父のケアマネジャーは、昨年〇月に転職した男性で、打合せのとき、持参すべき書類を忘れてきたりしたので、その後、ケアマネジャーはどのような人か様子を見ていたが、言葉使いが乱暴であったり、不誠実である。 ある打合せのときも書類を忘れてきたので私がケアマネジャーに向かって仕事を辞めた方がよいと言ったところ書類をたたき付けてきた。 そのことをケアマネジャー事務所の所長に話したところ、今のケアマネジャーを事務所ですべて全面的にフォローするのでと言ってきた。	当適正化委員会ができることは、事業所に事情を聞くことはできるが、事業所に対して連絡することは好まないとのことですので、利用契約書に記載されている第三者委員にケアマネジャーの対応がよくないことを言われたらどうかと説明。	1 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
17	高齢	高齢者施設	母は認知症でショートステイやデイサービスでやや規模の大きい法人施設を利用しているが、トイレが自分でうまく使えない。 私が半年前、たまたま施設に行ったとき男性介護職員が母親のトイレの介助をしていたことに驚いて、施設の責任者に、そのことを言ったところ人員の関係で女性職員が対応できないと言われた。 母は私と一緒にトイレに入ったとき男性介護職員は嫌だと言っていたが、こういうことの改善はどうすればよいのか。	介護職員は24時間勤務体制で女性介護職員が対応できないときがあること。及び適正化委員会は個別事業所に改善を申し入れることができることを説明したところ、これは個別事業所の問題ではないと言われた。 それならば厚生労働省なり、新潟県に電話されたらどうかと説明。	1 日
18	高齢	有料老人ホーム	有料老人ホームでは虐待が行われ、そのことを何回か市役所に連絡して調査に入ってもらった。調査では、私の言った事実の90%認められた。それに伴い施設から事故報告書が提出された。 市の調査が入ったことで、その有料老人ホームは少しは良くなると思っていたが、そうではなかった。 調査後、施設の職員は事故があったときは、事実をありのままに記載して、上司に報告するが、上司はその事故報告書を職員に書き換えさせて報告を上げさせ、元の事実が書かれた事故報告書は、破棄されて事実が分からないようにしている。 適正化委員会があることを知り連絡した。	当適正化委員会としては、市役所が調査した以上のことは対応できないこと。委員会としてできることは、市役所の担当課に連絡して、あらためて調査してもらうよう依頼することができることを説明したところ、市役所では一生懸命対応してくれたので、市役所と私の信頼関係が崩れるので連絡はしなくてよいと言われたので対応を終了。	1 日
19	障害	居宅介護	ヘルパーに買い物をお願いしており、そのヘルパーが「買い物ポイント」を自分の「ポイントカード」に貯めていることが分かった。 弁護士の無料相談会で聞いたところ、ポイントを使用してしまうと犯罪になると言われた。 ポイントをヘルパーが使用しているならば警察に訴えたいと考えているので、そのことを適正化委員会で調べてもらえないか。	ポイントを使用しているのか。使用していないのかは適正化委員会では調べられない。調べるなら直接聞いてほしいと説明。	1 日
20	障害	居宅介護	ガイドヘルパー(移動支援)の利用を事業所に依頼しているが、約2週間経っても回答がない。 私は早く連絡が来るものと思っていた。回答できなければ途中経過くらい連絡があってもよい。	事業所に事実確認したところ「受給者証」が県外のため市役所を通して利用できるかなどを照会していた。また、週1回7時間のガイドヘルパー支援要請のため事業所だけでは人手がなくて、他の事業所に振り分けできるか相談している最中とのことであったので、その旨を説明。	2 日
21	障害	居宅介護	就労継続支援B型事業所に通っている。そこは私の家に来るヘルパー事業所も同じ建物で、部屋が隣り合わせにある。 ヘルパーが来た翌日、私が事業所に行くと、ヘルパーが私の自宅でのことを話している。その話し声が部屋が隣り合わせのため、私の通っている事業所の方まで聞こえる。私としてはそれは困る。	事業所に確認したところ、本人の自宅には月1回訪問している。以前は、ヘルパーは複数人で対応していたため、引継ぎなどのことを事業所で話していた。 本人からヘルパーの話し声が隣の私の事業所まで聞こえるとの話しがあったので、それ以降はヘルパーを一人にして、事業所では話しが出ないようにした。	2 日
22	障害	生活介護	ヘルパーの利用時間を変えて欲しくて、相談支援事業所の相談支援専門員に相談していたが、私の変更相談が理解してもらえなく、その場を出て、給湯室で泣いていたところ男性職員が来て、私を無理矢理引っ張って医務室に連れて行った。 私は翌日、手に無理矢理引っ張られたことによるアザがきたり、肩が痛くなった。私を引っ張った男性職員は、アザや肩が痛くなったことを一旦謝罪したが、所長に呼ばれて、「あなたが良くないことをした。」と言われ、「男性職員は悪くない。」と言われた。 所長には、「あなたが良くないことをした。職員は悪くない。」と言ったことを謝ってほしいが、「命に関わるようなときは、無理矢理引っ張ることもある。」と言って謝ってくれない。 私は、今回のことは命に関わる状態ではなかったと思っているが、手にアザや肩が痛くなるほど引っ張ったことは認められない。所長にはあったことを認めてほしいし、謝ってほしい。	事業所に確認したところ、家事援助のヘルパーを追加できないか相談されたときに、給湯室に行かれて泣いておられたので、その場を動いてもらおうと引っ張った。 その後、アザができたとか、肩が痛いと言われたので、それを聞いた所長が話しを聞いた。そのとき「どんなことがあっても人を引っ張ってはいけない。」と言われたので、そんなことはなく、「命に関わるときは、引っ張ることもある。」と言った。 市役所職員からも同席してもらい話し合いをした結果、他の事業所に通所することとなった。	3 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
23	障害	就労移行支援	子供が通っている事業所で窃盗事件があった。子供は知的障害があるため携帯電話を持たせている。その携帯電話は事業所に着くと鍵のかかるロッカーに入れて、その鍵は職員に預けることになっている。 その携帯電話のSIMカードが○月○日なくなっていることに母親が気づいた。その2～3日くらい前から子供が新しい携帯電話を買ってほしいと言っていたが、そのくらい前からSIMカードがなくなっていたのではないと思う。 鍵のかかっているロッカーからなくなっているの、たぶん職員が行ったことだと思うが、私の妻からずさんな管理を事業所には伝えたが、適正化委員会からも事業所に言ってほしい。	事業所に事実確認したところ、両親からは悪質な窃盗であり、障がい者であるため私物の管理についても支援を要する。また、利用者のロッカーの鍵の管理は徹底してほしいとの意見が出された。 事業所では鍵の自己管理が不安な者は、事業所で管理していたが、ホルダーフックに引っ掛けておくだけで、使用の際の受取、返却は利用者に任せていた。 家族から指摘された鍵の管理は、現在の保管方法は直ちに中止し、事業所内スチール棚内に保管し、使用希望があったときに鍵の受け渡しを行うこととした。 鍵管理は、就労移行者は就労スキル向上を目的としているため、今回の鍵の保管方法はあくまで緊急かつ一時的な対応となる。 なお、携帯電話のSIMカードは○月○日夜間、家族が再度確認したところ元の場所に装着されており、電話は使用可能な状態になっていたとのことであった。 両親には、鍵の保管方法を変えたなどを説明し、再度発生したときは適正化委員会に連絡するよう説明。	7 日
24	障害	就労移行支援	福祉作業所に通所しているが、その作業所の支援員から言葉で嫌な思いをさせられる。そのため、その支援員を代えて欲しいとお願いしているが、私一人の思いということで、そのまま勤務している。私はその支援員さんが怖くて通所できなくて作業所を休んでいる。市役所にも間に入ってもらっているが、私の相談は改善されていない。 適正化委員会にお願いしたいことは、早急に支援員に辞めてもらいたいことと、作業所の体制を改善して欲しい。職員の資質を上げてもらいたい。そして私が安心して通所できるようにしてもらいたい。人をおびえさせる支援員を置くことは許されない。	市役所に事実確認したところ、「通所する施設から受け入れてもらえない。」との相談があって、それを受けて市として作業所に対して実態調査を行った。 作業所の回答趣旨は「作業所は就労支援事業所であるため、就労にかかる基本的なルールが守られていないので守るよう指導すると、それに対して本人は守れないのは「性同一性障害」が関係していると言われる。」であった。 それに対して市では「性同一性障害」の具体的な状況を聞くが、本人は答えてくれなくて、当課としても対応に困っている。また、「性同一性障害」の担当課を紹介して、そちらにも相談に行ってもらっている。 作業所に事実確認したところ、特定の支援員は体もガッチリして男性的な職員である。作業所として男性職員には作業業務には携わらないようにしており、現在は利用者の送迎の車の運転手をしており、できるだけ本人とは会わないようにしている。なお、本人は作業は休んでいるが、相談のため事業所にはときどき顔を出している。 適正化委員会としては、特定の職員に対して利用者から申し出があったからと言って、作業所側に辞めてほしいことは言えない。事業所を所管している市役所に再度お願いしたらどうかと伝えたところ、市役所からはなかなか対応してもらえない。 特定の職員と顔を合わせるのが嫌であれば、作業所を代えることも考える必要はないかと尋ねたところ、市役所もそう言っているが、私はそうではないと思う。そういうことであれば、私なりに対処するので、これまでの対応ありがとうございました。と言われて電話を切られた。	5 日
25	障害	就労継続支援A型	就労継続支援A型事業所に○月まで勤務していた。その事業所は有給休暇制度のあることを利用者に周知することになっているが知らせず、利用者は知らないまま勤務させられていた。 私は通院するため勤務を休む必要があったが、そのときは勤務振替とされ、振り替えた日に休むと欠勤扱いとされた。 有給休暇制度が利用者に周知されていない状況や有給休暇が取れないことを先週労働基準監督署に相談に行ってきたが、労働基準監督署では相談は受けるが、それに対する署の対応は答えられないと言われた。 事業所は利用者の意思と人格を尊重し、利用者の立場に立って対応しなければならぬと思うが、全くそのようになっていない。 有給休暇制度が利用者に周知されていない状況や有給休暇が取れないような事業所があることを適正化委員会として承知しておいてほしい。	傾聴して対応を終了	1 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
26	障害	就労継続支援A型	「就労継続支援A型の○○○○」では、職員がベタベタと対応してくれる利用者と、まったく対応してくれない利用者がいる。私はサービス管理責任者からバインダーを投げつけられた。そのようなことをされると利用者は傷付くことがある。 また、1～2名作業を全くしなくて寝ている利用者がいるが、その人に対して職員は何も注意しない。そのような対応であると、新しく入ってくる利用者は、作業を全くしない人に対して、どうして注意しないのだろうと思う。私は、そう思う利用者を少なくした方が事業所にとってよいと思う。 また、職員から不公平な対応(私も含めて)をされて、事業所を辞めていく利用者も出てくると思う。私はそういう利用者が出ないようにした方が事業所のためにはよいと思う。 ・私は他の就労継続支援A型事業所を利用したことがあるが、作業を全くしない利用者に対しては注意していた。	事業所に事実確認したところ「作業を全くしなくて寝ている利用者はいない。ただ作業を長く続けられない人や午後の作業で眠くなって休む利用者はいる。」、また「利用者に対して職員の対応が不平等であることはない。」との説明であった。	1 日
27	障害	就労継続支援B型事業所	個別支援計画は所定の時期までに作成されるべきであるが、その計画が作成されていなかったり、モニタリングをしていない。そのため個別支援計画の作成をお願いして作成してもらったが、数字が違っており、その違いを言うと、施設職員からは「これで良いではないかと押し切られた。」 工賃の査定でランクの見直しが6ヶ月ごととなっているが、毎月の工賃を楽しみに作業を頑張っている利用者のやる気に影響する問題のため、もっと短い期間での見直しに変えてもらいたい。 事業所への不満を直接会ってか、電話で話すことが感情的になったりして正しく伝えることが難しいと感じたため、パソコンメールで送ったところ、「メール・手紙は一方通行であるからという理由から、メールでもらったことに対して、メールで返すことはしない。」とのことであった。私は返事を待っていたが、メールでは受け付けていないという旨を早く私に伝えて欲しかった。 ○○事業所も福祉サービス事業所です。やはりサービスの質は重要だと思うので、よりよいサービスを利用者へ提供する(届ける)ことができれば、私たち利用者は○○事業所へ通いたいとは思いません。職員同士の話し合いも大切かもしれませんが、実際に利用者と1分1秒でも多く触れ合う時間も大切にしてもらいたい。	事業所に事実確認したところ、個別支援計画は、記載内容のことではなく、日にちが違っていたりしたことを本人から指摘を受けて、その場でお詫びした。 工賃は、それまで工賃に関する定めがなく、工賃規程を作成し利用者に説明した中に見直しが6ヶ月という事項があった。 メールでの不満受付は、事業所あてメール件数が多いため、申出人のメールが紛れて分からなくなる心配があることと、本人のメールは長文で、その回答をメールで返すと回答が分からなくなる恐れがあるため、メールでの受付をお断りした。 サービスの質、利用者との1分1秒でも多く触れ合うは、本人は事業所を休みがちで、月1回くらいしか通所してこないで難しいとの説明があったので、申出人には次のとおり説明した。 個別支援計画は指定期日までに作成していなかったために、日にちが間違っていたのではないかと事業所に伝えた。 工賃は「体調を崩して入院したとか、回復して退院したりという劇的な変化があれば、その都度、ランクは見直す。」と言っているの、しばらく様子を見てほしいこと。 メールは事業所作成の「苦情解決のお知らせ」では受け付けられないとは記載されていないことと、メールでの回答が大変な場合は、メールの受付はするが回答は口頭でするなどの説明はできたのではないかと事業所に伝えてあること。 事業所に行きづらいときもあるが我慢して今の事業所に通うよう説明し、本人の了解を得た。	2 日
28	障害	共同生活援助	子供はグループホームに入所しているが、月々の請求書の金額が高いように思う。特に光熱水費が。私が元気なときは負担可能だが、子供一人になったときは障害者年金だけでは足りないように思う。そのためホームに請求内訳を聞くが、法律では「詳細な説明は必要ない。」と言って説明しないので、適正化委員会に相談した。	事業所に事実確認したところ、詳細な説明はしていないとの説明であったので説明を依頼した。その後、説明を受けたが、説明内容が運営ホーム3箇所を一括まとめたものであったため、入所しているホームだけの精算書にしてほしいとの要望が出され、事業所からは給食費に関しては3ホームまとめて食材等を購入しているので、H27年度は分けることは難しいが、H28年度からホームごとに分けて精算するとの提案があった。申出人はその提案を受けて了承された。	52 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
29	障害	共同生活援助	子供は慢性腎臓病があり、食事制限が必要なことはグループホームには伝えていなかったため、病院受診の結果、数値が悪くなっていた。 数値が悪くなったことをサービス管理責任者に伝え、病院の栄養士さんからホーム側の栄養士さんに栄養指導してもらい、〇月の受診の際には数値が良くなっていた。 その後、月1回、自宅へ戻ったりしていたが、〇月上旬再度受診したら数値が悪くなっていた。そこでケア会議の際、ホーム側に食事の管理を見直してほしいとお願いしたら、ホーム側は私が見直してほしいと言ったことによって、職員が私に悪く思ったらしく、それならば子供さんを2～3ヶ月自宅に引き取って見たらどうかと言われたし、一方的に外注の食事(腎臓病対応の食事で、昼食と夜食)を取ったらと言われ、現在はそれを食べている。 ホームでは、うちの子供一人が他の入所者と別の食事を昼・夜としている。クリスマスのときも、他の入所者と同じ食事ができなくて、うちの子供一人が外食の弁当を食べていた。 親として子供が皆と違う食事をしていると思うと可哀想だし、食事にかかる費用も負担になるし、これから先、長く、その食事が続くと思うと心配である。 〇月のときにはホームの栄養士さんが食事の管理をしてくれていて、数値が良くなったので、そのときのように戻してほしいが、そのことをホーム側に言うと、子供を引き取ってほしいとまた言われそうで、ホーム側に言えない。 親として、どうしたらよいか相談したい。	今度、病院を受診されるとのことであるので、その数値を基にケア会議を開いてもらい、そこで今後のことを協議されたらどうかと説明するとともに、その協議結果に満足がゆかないことがあったら、再度、適正化委員会に連絡するよう伝えた。	1 日
30	障害	障害者支援施設（短期入所）	〇月〇〇日から△△日まで利用した。△△日の朝、本人のオムツ替えのときに本人から抵抗があってケガを負わせたと施設から連絡があった。本人が家に帰ってから体を見たところ5箇所にあざがあったので写真を撮った。 〇月××日夫婦で園を訪問し、園長、課長及び担当職員2名から「支援記録」と「改善書」を基に説明を受けたが、その説明に納得が行かない。 説明では「△△日の朝、起きたときパジャマを着替えさせたところ、オムツにウンチが付いていたので、シャワーをしようとしたが、本人が拒否し、職員につかみ掛かってきて、職員がそれを振りほどこうとした拍子に壁にぶつかってアザができた。」との説明であった。うちの子供は人につかみ掛かることはしないので、その説明に納得が行かない。 アザの写真は、市役所職員にも見てもらった。その後、施設から連絡があるものと思っていたが、何の連絡もないし、市役所からも連絡がない。それで適正化委員会に電話した。	市役所に事実確認したところ、〇月××日の施設での話し合いには私(市職員)も同席した。 今、施設から報告書が上がってきたので、市として虐待として扱うか協議中である。その結果は家族に連絡するとのことであったので、その旨を説明。	1 日
31	障害	障害者施設	息子は障害者の作業所に通っている。息子に対応してくれた作業所の職員と街で偶然会って話しをしたところ、その職員は作業所を辞めて、他の場所に就職したとのことであった。 その職員が作業所を辞めた理由は、例えば、定員30人で、定員を満たしていないにもかかわらず、満たしているように経営していたり、子供たちへの作業指導の内容がデタラメであったりしたところとのことであった。 その職員はデタラメな運営状況を市役所に言いたかったが、言えなかったし、腹立たしかったので作業所を辞めたと言っていた。 そういう作業所に子供たちが通っていると思うと子供たちがかわいそうだし、作業所運営をしっかりとってもらいたいと思って適正化委員会に電話した。	適正化委員会としては、作業所の名称を教えてもらえないと対応できないことを説明したところ、①私も、その職員はそうに言っていたが、実際に運営状況を見ていないので市役所には言えないし、現在、子供が通所しているので不安で作業所名は言いづらい。②「親の会の会長さん」と相談してから、必要があれば、再度、適正化委員会に電話する。	1 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
32	障害	障害者施設	息子は作業所に通っているが、花粉症があるため、クシャミしたり、鼻を赤くして帰ってくる。花粉症のため作業所に外での作業はさせないようお願いして、作業所では了解してもらっていた。 最近、息子には作業(室内作業及び屋外作業)をさせてないらしく、家に帰ってくると自分の部屋の中で、作業のことで一人ブツブツ何か言っている。 作業所に作業させていないらしいことを聞いた方がよいのか。	息子さんが自分の部屋で、作業のことで一人ブツブツ言っていることも心配になるので、事業所に事情を話されたらどうかと説明したところ、申出人は分かりましたと電話を切られた。	1 日
33	障害	障害者施設	H〇〇年〇月末付けで退職した職員が何年もの間、利用者の預金を使い続けたことが発覚し、本人は退職した。 また、利用者個人の財産に関する書類や証書、通帳や印鑑なども職員から戻されていない。障がい者が何年もの間、蓄えた預金、書類他返してもらえるよう県にも動いてほしい。	県担当課に確認したところ、当課にも手紙が送付されてきたので調査を行うとの回答であった。	1 日
34	障害	障害者施設	子供は身体と知的障害があり車イスを使っているが、自分の意思是示することができる。最初の頃は〇〇市内の施設に喜んで通っていたが、最近、行くのを嫌がるようになった。そのような場合は、どうしたらよいか。	最近、施設での環境が変わったのではないかと訪ねたところ、施設の方針で昔からの職員が代わって、新しい職員になった。 施設も最初の頃は、入所者は3名位であったものが、最近では十数名になっている、職員数も足りないみたいだ。 子供さんの最近の状況を施設に行かれてお話しされてみたらどうかと説明したところ、そうしますとの回答であった。	1 日
35	障害	地域活動支援センター	中間管理職の施設職員が辞め、苦情窓口及び「障害者地域活動センター」としての機能がなされていない。 施設職員から「痛めつけてやろうか。」と暴言を言われた。 他の施設利用者から私の腕をつかんでくる暴力事件があり、施設に訴えとともに市役所にも相談した。市役所職員が施設に来て、調査、指導をしたが、施設では曖昧な対応で処分に至っていない。	事業所に事実確認したところ、市役所をはじめあちこちらの機関に連絡し、当センターとしても苦慮している。被害者意識が強く、自分の主張を認めてもらえないと納得しない。 「施設利用者からの暴力事件」についても、本人が利用者のスマホを見ていて、持ち主から返すよう言われたが返さなかったため取り上げられたことを「本人は暴力と言っている。」このことは市役所でも状況を確認している。 「施設職員からの暴言」については、そのようなことを職員は言っていないはずで、施設としては事実確認のため本人と施設第三者委員を含めて話し合いをしたいと考えているので、本人から適正化委員会に連絡が行ったら話し合うよう勧めしてほしい。	4 日
36	障害	相談支援事業所	私は視覚障害があるため、居宅介護を受け、調理、掃除や同行援護をしてもらっている。先月ヘルパーが調理の際のガスをつけたまま、私に「ガスがついていることを知らせず。」帰ってしまった。私はガスがついていることを知らないまま、臭いで気がついて、ガスを消した。 このことを居宅介護事業所と相談支援専門員に言ったが、居宅介護事業所からは謝罪の言葉があった。しかし、相談支援専門員からは「悪気があったのではない。」という言い方をされ、謝りの言葉がなかった。 このことから相談支援専門員に不信感を持つようになり、私の担当から代えてもらいたいと行政や相談支援事業所に言うが、担当者の人数が少なくて担当者を代えられないと言われた。 ヘルパーが来なくなってから約3週間経ち、相談支援専門員が決まらないうと新しいヘルパー事務所も探せない。相談支援専門員は代えてもらえないのか。	相談支援事業所に事実確認したところ、申出された人は夫婦で視覚障害があり、1人だけ担当者を代えることはできなく、代えるなら2人一緒になる。2人代えるとなると担当者も受持ちが多くて難しい。そのうえ申出されている人は対応がなかなか難しい人で担当者を代えることはできない。このことは行政には伝えてある。 行政に事実確認したところ、近隣ではもう対応してくれる障害者対応の事業所が他になく、高齢者対応の事業所ならあるかもしれないとの説明があったので、その旨を説明。 その後、行政に確認したところ、65歳を超えているので要介護認定の申請をされたとの説明であった。	13 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
37	障害	相談支援事業所	通所している就労継続支援B型事業所と相談支援事業所、私とでケース会議があって、月、水、木の午前中は作業所に通い、火または金に病院へ行ってよいことになった。 相談支援事業所の担当職員は「私の家族の生活のことを聞いたり、私の自宅まで来たり、通院している病院を近くに代えなさい。」とか言い。最後には「私(担当職員)の言うことを聞きなさい。」と強く言われた。 私は「私(担当職員)の言うことを聞きなさい。」と言われたことによって、今の相談支援事業所を辞めたいと思った。 担当職員と顔を合わせるのも、声を聞くのも嫌なので事業所を辞めたいことを自分から事業所に言えないので適正化委員会から言ってほしい。	市役所に事実確認したところ、本人が市役所に来て相談支援事業所を代えたいと相談して行った。辞めたいなら相談支援事業所の方に直接言ったらどうかと説明した。 市役所としては、本人と相談支援事業所の職員を交えて話し合いの場を設けようと考えていた。 申出人に確認したところ、〇月〇〇日相談支援事業所と市役所で話し合いがあり、担当職員は〇月に異動することになり、新しい担当者と交代することになった。新しい担当者は私のことをよく知っているとの説明。	22 日
38	障害	相談支援事業所	先週、開催されたケア会議で決定されたことについて、職員が一方的に決めてしまい、私は不満がある。決定内容は〇〇月まで月2回、冬場の月は寒いので月1回としていた清掃のヘルパーの利用が、〇月から月2回に増やされた。月2回に増やされることは面倒くさくて、この内容に私は不満である。	事業所に確認したところ、先週のケア会議は、本人と父親、関係機関等が集まって開催された。そこでは冬場の〇～〇月のヘルパー利用は本人が勝手にヘルパー事業所に連絡して、月1回に減らし、〇月に入ったら2回に戻す約束であったので戻すように決定したものである。何しろ本人の部屋はあまりにも汚いため2回とした。 また、〇〇月までは木曜日の利用であったものを〇～〇月は勝手に火曜日に変更した。〇月に2回に戻すに当たって利用曜日をこれまで通りの木曜日に戻そうと提案したところ、本人は火曜日との希望があり、今、ヘルパー事業所で、何曜日に対応できるのか検討している最中である。 申出人に〇月には2回に戻す約束で減らしたことを説明したところ、〇月から2回に戻すことは承知された。ただし木曜日の利用であったものは地域活動支援センターでの活動に集中したいので火曜日にしてもらいたいとの要望であったので、その旨を事業所に伝えた。	6 日
39	障害	行政	娘は障害2級でホームヘルパーを入れている。娘には男の子がいる。男の子の幼稚園の送り迎えをホームヘルパーにお願いしているが、子供が年中から、年長になるためとの理由で、ヘルパー支援時間を4月から突然1時間減らすとの説明があって、現在、減らされて困っている。 行政とケアマネジャーに困っていることを相談するが理解してもらえない。	当該行政機関に事実確認したところ、子供が来年度小学校に入学するため、入学に向けて母親への育児支援内容をどうするか関係機関が集まって相談した。内容は、4月から1年かけて母親の育児支援をどうするか、例えば、主人からも手伝いをしてもらいたいこと。ホームヘルパーの支援時間を徐々に減らして小学校に通学できるようにすることを相談した。 ヘルパーの支援時間を減らすことは、以前から家族に説明していたとの話であったので、申出人の娘さんにその旨を連絡するとともに、ヘルパーの支援時間は行政機関が決定したものであるため当適正化委員会では対応できないこと。もし支援時間の変更が必要であれば「〇〇行政苦情審査会」に申し立ててほしい旨を伝えた。	1 日
40	児童	保育園	法人内でたくさんの不明な点がある。①同じ法人内にも関わらず園によって処遇手当に大きな差がある。②運営費から職員に当てる給料の割合が不透明である。③施設長の機嫌により昇給の幅が全く違うので運営の見直しをしていただきたい。	当該事業所所管行政窓口の内容を連絡した。	2 日
41	児童	保育園	4月から通っている保育園に意見があるので園側に伝えてほしい。①一日の過ごし方について保護者に報告がなにもない。こちら側から聞けば教えてくれるのかもしれないが。②連絡帳には、簡単なことは書いてあるが、例えば、一日どういう遊びをしたとか、今日はどういう場所に行ったとか、園ではどのように過ごしたとか。言葉として聞きたいが、そういうやり取りがなにもない。③園の基本理念に「子供一人ひとりを大切に、家庭や地域社会と連携を図り、子育ての支援をする。」とあるので、それに則って対応してもらいたい。 保護者としても一日の感謝の気持ちも園側に伝えたいし。	園に事実確認したところ、早朝から延長の時間の保育をされている方には担任が常に話ができる状況ではないので機会が少なかったと思われる。このような場合には担任がお会いしたときは必ずお子様の様子をお伝えする。 延長保育担当職員にも話がしやすいように、まずはこちらから積極的に話しかける。延長保育担当者とは日中保育担当者との連携を密にとり情報を共有する。迎え時に延長時間の様子に加えて、日中の様子を聞いて話をする。 以上のように話をする機会を多くつくり、信頼関係が築けるよう努めていきたい。また、連絡ノートは日中の様子がより分かりやすいようにエピソードを加えて記述するようにしたいとのことであったので、その旨を説明。	9 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
42	児童	保育園	下の子供の卒園式のときの先生たちの態度が気になった。卒園式当日、保護者に進行表が渡されたが、それは画用紙で手作りしてあり、裏には全員の写真が貼ってあったが、私に渡されたものだけは写真ではなく、写真をコピーしたもので、縁の飾りもきれいにはされていなかった。これを見た知り合いの保護者が、それは困ったねと言って、その保護者が交換してくれた。 この進行表は保育園の先生が意図的に私に渡したのではないか。この原因として、上の子供が園児のとき(3から4年前)、私の前で私の子供が他の園児に突き飛ばされた。これを近くにいた先生に言ったら、担任の先生がそれを聞いて悩んだのか分からないが病院に入院されたと聞いた。また、子供が年少のときの担任の先生は、それが原因か分からないが園を辞めてしまった。 このことを保育園に伝えてほしい。	園に事実確認したところ、卒園式時の進行表は約20部作成したが、たまたま1部だけ間違ったものがあった。当日の帰りに保護者の方がその進行表を園に返還して行かれたが、その進行表は意図的に申出人に渡したのではない。 職員が辞めたことは、手術のため1ヶ月休んだ職員が退職したが、その後復職している。なお、この職員は年少組の担当ではなく、赤ちゃん組を担当していたが、保護者から意見を言われたことが原因で退職したのではなく、手術等があった退職したのである。その他の職員で病院に入院したものはいないとのことであったので、その旨を説明。	2 日
43	児童	児童発達支援	保育園の児童療養教室に週1回通っている。私の就労の都合で週1回通えないことがあるため、他の事業所に通おうと思って園側に伝えたところ保育主任からは承知してもらった。 ところが園長から児童療養教室では他の事業所との掛け持ちは認められない。他の事業所と掛け持ちするならば退園してほしいと言われた。「受給者証」の範囲以内であれば、他の事業所へ通ってもよいと思うが、園長からそれは認められないと言われた。	事業所に事実確認したところ、お母さんは土、日曜日の通所を望んでおられた。そして日曜に通所できる事業所を自分で見つけてこられて、今度、そちらに決めたと言われた。その事業所はマンツーマンの対応で、当児童療養教室は集団療育をしており、対応の違いから子供さんが混乱する恐れがあるので、混乱しないため通う事業所を一本化したらどうかとお話したとのことであったので、その旨を説明。	1 日
44	児童	放課後等デイサービス	子供は特別支援学校の中等部に通いながら、放課後等デイサービスを利用している。○月○日放課後等デイサービスの○○職員に「子供は屋外に連れ出され、外で○○職員から、お前はバカではないかと言われた。」と、そのため外にいたデイサービス利用者の子供や○○職員に砂をかけたと言っている。 特別支援学校では何も問題を興さない子供なので、○○職員に「バカじゃないか」と言われたことにより怒ったのだと思う。デイサービスが作成した調査報告書では、うちの子供に原因があるように書いてあるが、それは違い、○○職員がうちの子供に対して「バカじゃないか」と言ったことが原因である。また、そのときうちの子供は「胸にアザ」を付けて帰ってきた。 ○○職員は利用者の小さい子供に対しては「お尻を叩き」、中等部の子供に対しては「子供のお腹」を叩いている。さらに、○○職員は「おれは人間が嫌いだと言ったり、人をぶっ殺す。」と子供達の前で言っている。暴力的なことを言う人間(○○職員)が放課後等デイサービスの職員であることでよいのか	・虐待が疑われるため、当該事業所所管行政窓口の内容を通知した。	1 日
45	児童	相談支援事業所	子供の病気の関係で入れる特別支援学校は住んでいる地域と違う地域にあり寄宿生活している。併せて、特別支援学校と同じ場所にある「放課後等デイサービス」を週1回利用している。 その支援計画を作成した相談支援事業所に支援計画の見直しを依頼したが返事がない。それに対する催促も管理者にしたが、今日まで回答がない。また、3回評価しなければならぬにも関わらず1回もしていない。 また、今、利用している「放課後等デイサービス」は規模を縮小することと、子供が楽しみにしている週1回の利用ができなくなる。そうすると他の「放課後等デイサービス」を利用したくとも、寄宿舎の外泊許可が出ないとのことで、他の「放課後等デイサービス」の利用ができない。それができるようにしてもらいたい。	事業所に事実確認したところ、本人から「移動支援」の見直しが出てきて、当該市役所に確認したところ、寄宿舎から単に外出するだけで認められないと言われている。 本人は要望が多く、もう「セルフ」しかないと言明し、当事業所としては手を引くことを伝えてある。障がい者基幹相談支援センターに引き継いでいる。 その後、障がい者基幹相談支援センターに確認したところ、新しくできた事業所が担当してくれることになったのでそのことはお母さんに伝えた。 県に確認したところ、申出人の母が相談に来られたので当課として、できることは「放課後等デイサービス」に電話して、定員を削減することで、現在、利用している家族に不利にならないようにすることを伝えること。併せて、所管する行政に対しても定員を削減することで利用している家族に不利にならないよう伝えることで母さんから承知してもらった。	28 日

平成28年度苦情対応一覧

社援第1353号平成12 年6月7日厚生省社会・援護局長発【運営適正化委員会等の設置要綱について（11）の①に基づき対応事例を公開する。】

No	分野	施設種別	苦情申出内容	対応状況	対応期間
46	その他	救護施設	家族会のと看、複数の利用者から訓練の時間に歩かないとの理由で職員に猫のように首の後ろをつままれて引っ張られていたと聞いた。 子供も同じことをされていると思うと大変腹が立ちました。これって虐待だと思うのですが、二度とないようお願いします。	虐待を疑われるため、当該事業所所管行政窓口に内容を通知した。	2 日