

平成29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	介護支援事業所	<p>介護保険(要支援1)を利用している後期高齢者で、ケアマネジャーに強要されて介護予防訪問リハビリを受けることになった。私のカンファレンス後、作業療法士が私の腰を揉んできて、その揉み返しが出て体重が10kg減り、35kgになり後遺症が出た。</p> <p>介護支援事業所の所長が私のところに来て、ケアマネジャーを降ろさせて欲しいと言われた。</p> <p>契約書には身体に損害が生じたときは賠償請求ができるとあるので、相談した弁護士さんから、訴えようとしたケアマネジャー事務所は、他の案件で取り扱っているの、私の案件は対応できないと言われた。その場合どうしたらよいか。</p>	<p>県弁護士会を紹介した。</p>	1日
2	高齢	軽費老人ホーム	<p>要介護度が上がって他施設に入所するため、4年半入所したケアハウスを退去した。退去にあたって部屋の現状回復にかかる費用を請求された。畳替えや障子張りなどの費用は負担しなければならないと思っているが、クロスは張り替えにかかる費用を全額請求された。クロスを経年劣化は認められないと言われたので、請求された約19万円で補修してほしいと施設長に話しをした。また、文書でも補修費を私が負担することを書いて出してほしいと言われた。</p>	<p>事業者を確認したところ、〇〇さん立ち会いの下、業者から見積もりしてもらい、それを提示したが、〇〇さんは私の方で業者に直接あたってみると言われたので、それではどうぞと言った。ところが本日、〇〇さんから業者には頼めないと言われたので、施設側で修繕することとした。クロスに少しでも傷があれば全部替えることになるので金額が約19万円になった。それが高いのであれば〇〇さんの方で業者に依頼すればよいとの回答であった。</p> <p>一方、〇〇さんに確認したところ「私の方で見積もり業者(申出人は建築関係の仕事に就いており内容はある程度知っていた)にクロスの「補修単価見直し(単価の端数切り捨て)」を依頼して、業者から「単価見直し」の了解(見直し後の見積額は17万円+消費税)をもらい、業者からは来週ならできると回答をもらっていたが、1時間ほどして業者から「単価の見直し」はできないとの連絡が来た。</p> <p>また、費用(約19万円)のことで、私が払うと言ったことが信用できないので、私に文書にして出すように言われたけれど、これ以上施設と関わりたくないの、約19万円の請求ではあるが、本日、端数を切り上げて20万円を施設に振り込むので、そのことを適正化委員会から事業者側に伝えて欲しいと言われたので、その旨を伝えた。</p> <p>なお「軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準について」において「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(国交省)」を参考にしよう記載があるため、そのガイドラインを事業者側に送付した。</p>	76日

平成29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
3	高齢	ショートステイ	<p>母親は○月5日にショートステイに入所して○月6日に帰って来たら左足を骨折していた。普段は車イスを利用して、ショートステイ側からは、入所中に右足が痛いと言っていたと説明を受けた。</p> <p>○月○日ショートステイの施設長が家に来て母親の骨折について説明したが、何が原因か分からないと言われた。骨折した原因を知ることはいかなる。</p>	<p>適正化委員会からショートステイ側に詳しい状況を聞くこともできると申出者に確認したところ、「ショートステイは自宅の近くにあるため連絡しないでほしい。」と言われたので、ケアマネジャーから詳しく聞いてもらったかどうかと説明した。</p>	1日
4	高齢	ショートステイ	<p>施設から利用料請求書の内容が間違っていたとの連絡をもらった。内容を見てもどこが間違っているのか分からないので調べてほしい。</p>	<p>県国保団体連合会に照会して○月分の「単位数」の査定エラーで返戻されたことを説明したところ、この施設はこのように間違いが多いことを適正化委員会として知ってほしいと言われた。</p>	2日
5	高齢	特別養護老人ホーム	<p>義理の母は特別養護老人ホーム入所中で私が身元引受人になっている。その義母が病院で手術を受けて経過観察のため私が病院に連れて行った。病院の診察時、担当医が不在で代診の医師が精密検査した。そのため義母はホームに帰って職員に診察は大変だったと言ったようだ。ホームでは身元引受人である私の許可も得ずに病院に電話して診察先病院を代えてよいか照会したと説明を受けた。今回の対応が不満であれば、身元引受人を降りてもよいと言われたので、それでは身元引受人を降りると言ったが降りたと言ったことで、降りたことになるのか確認してほしい。</p>	<p>看護師が病院に受診病院の変更を確認したところ、身元引受人の許可なく確認したことだと言われ、身元引受人を降りると言われたので、降りてよろしいですと言ったが、次の身元引受人が決まっていなくてまだ身元引受人のままの事業者側の回答であったので、直ちに身元引受人を探すよう事業者側に依頼し、新しい身元引受人を探してもらった。</p>	4日
6	高齢	特別養護老人ホーム(地域密着型)	<p>介護リーダーは入所者に対して虐待のようなことを言う。女性入所者が「寒い寒い」と言っていると、「寒いのはお前だけ」と言ったり、入所者をご飯を食べている最中にむせると、その入所者に向かって「あんた病院に行って胃ろうしてこい。」と言ったりしている。</p> <p>また「食事を直ぐ食べなさいよ。」と言う。他の職員は入所者に対して、そのような言い方はせず「少し時間をおいてから、食事はどうしますか。」と聞いたりする。さらにセンターチャイムが鳴ると「呼んだ入所者に対して何で呼ぶのよ。」と言ったりしている。改善してもらいたい。</p>	<p>当該行政機関に職員による「心理的虐待」になるのではないかと通知した。</p>	3日

平成29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
7	高齢	訪問介護事業所	<p>アパートの2階で一人暮らししている79歳で、昨年11月腰を痛めて入院、今年〇月に退院してヘルパーの利用を再開した。ヘルパーにしてもらうと手抜きされるようで嫌なので、腰が痛い中でもできるだけ自分で家事をしており、それでも自分のできないことはヘルパーにお願いしている。</p> <p>今までは暑くて風呂はシャワーを使用していたところ、ここ数日寒いので風呂に入ろうとしたが、風呂の栓がしてなくて、腰が痛い中やっと風呂の栓を自分でした。</p> <p>また、朝食は食パンにして、その購入はメモに書いてヘルパーに渡しているが、今日は食パンを購入してこなかった。どうしてと思ってメモを見たら私がメモに書くことを忘れていた。私は79歳と高齢なので、たまにメモに書くことを忘れることもあるが、そうであれば、いつも購入している食パンは、今日はどうしますかと一言聞いてもおかしくないと思う。</p> <p>部屋はアパートの一部屋で、ヘルパーが書いてゆく報告書を見ると「居室と寝室」を掃除したと書いてある。また台所の掃除もサッサと簡単に拭いて済ませている。</p> <p>それでも火曜日に来るヘルパーは帰るときは、今日はこれで帰りますが、何かありますかと聞いてから帰るが、金曜日担当のヘルパーは何も言わずに帰る。もう少し気配りをした対応をしてもらいたいと、ヘルパー事業所に言ってもらいたい。</p>	<p>高齢の利用者には、もう少し気配りした対応をしてもらいたいとの意見が適正化委員会に寄せられたことを事業所側に説明したところ、この利用者はあまり会話を望まない方のため話しをしなかった。また、体もしっかりしていて大体のことは自分でやられる方であるのでヘルパーの方からお話しをしなかったのだと思うとの回答であったので、利用者のいろいろな意見をたまには事業所の担当者として聞くことも必要と思うので意見を聞いてもらえないか依頼した。</p>	1日
8	児童	児童発達支援事業	<p>子どもは療育教室に通っているが、新聞に報道されていた放課後等デイサービスと同じような状態ではないかと思い電話した。</p> <p>教室に通うと「今日は利用者が多いので、今日の通いは何日に来たことにしてよいか。」と言われたり、勤務する指導員が少ないように思い、保護者同士では「あの職員は資格があるのだろうか」と噂したりしている。また「ママのシートベルト」というものがあって、子どもを膝の上に乗せて、腕で抑えて「子どもがいくら泣いても、騒いでも抑えている腕を放してはいけない。」と言われているが、その行為自体は「虐待ではないか。」と保護者同士で噂している。</p>	<p>所管行政機関に情報提供した。</p>	1日

平成29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
9	児童	児童発達支援センター	<p>利用中に子どもがケガ(他児に右手を踏まれて腫れた。)をした。園から医療機関に受診するよう言われたが、ケガ発生当日は子どものカウンセリング日でカウンセリング終了後の受診では時間も遅かったので受診しなかった。翌日は私の勤務の都合で受診できなかった。</p> <p>園から医療機関には何日以内に受診しなければならないとの説明もなかったもので、翌々日に受診し、翌日子どもの「連絡帳」にケガのことを書いて出したら、夕方の送迎バスに園長が乗ってこられて、私に対して園長はただ「ごめんなさいね。」とだけ言われた。</p> <p>私は事情があって、医療機関への受診が遅れたが、今回のケガは保険もあると思うが、園長は、はなから対応する気がないような態度をされているように思われたので電話した。</p>	<p>母親から診断書を提出されると聞いているので診断書の提出を待って保険対応したいと思っている。なお、保険会社には事前に連絡してある。</p> <p>母親には今回の対応について直接お会いして説明したいと考えているとの園側の回答であったので、そのことを伝えて了解を得た。</p>	1日
10	児童	相談支援事業所	<p>「行動援護」を担当するサービス管理責任者から、私の子どもはサービスを受けているときは問題がなくなっているの、いつまで行動援護サービスを受け続けるのかとの発言があった。</p> <p>問題ないと言われるが、行動援護を受けないで私一人で子どもの面倒をみることはなかなか難しい。やはり行動援護は私にとって必要である。</p> <p>また「行動援護」を担当する職員2名のうち1名が近く退職する予定で、新しい職員が担当することになることを子どものいる前で言われた。それを聞いた子どもは非常に心配している。納得できる説明を求めたい。</p>	<p>4月から高校に進学するため進学してから「行動援護サービス」をどのように使うのか聞いた。それは今後のサービス計画を作成するに必要であるため聞いた。</p> <p>職員2名のうち1名が3月末で定年退職することを説明した。そのとき私の説明の仕方が悪かったのか、お母さんはパニックになられた。もし新しい職員が対応するときは、いきなり新しい職員が一人に対応するのではなく、これまでの職員も一緒に対応していくとの回答が事業所からあったので、その内容を申出者に伝え、次回モニタリング会議での結果に対して意見があったら、再度適正化委員会に電話するよう説明して了解いただいた。</p>	8日
11	児童	保育所	<p>保育園が不衛生である。職員玄関は蜘蛛の巣が張って、物が散乱している。エアコンは5年くらい掃除してなく、床は水拭きではなく乾いたモップがけだけである。未満児が使用する遊具やテーブルも一切拭かないし、定期的な掃除もしていない。</p> <p>男性保育士は使用しているエプロンを1ヶ月も2ヶ月も洗濯してなく、未満児担当の保育士も1週間はエプロンを替えない。虫やゴキブリが発生している。改善されなければならないと信じている。そのような園にいる子どもが可哀想だ。</p>	<p>所管行政機関に現地監査の際、注意深く見てもらうよう依頼した。</p>	6日

平成29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
12	児童	保育所	<p>今さらという思いもありますが、声を上げないことは自分の保育士としての心を封印してしまうことだと感じました。</p> <p>保育園で明らかに虐待と思われる言動をする50代の保育士がいます。正職員で身勝手な言動で非常勤職員やパート職員へのいじめのような場面もしょっちゅうです。</p> <p>大人に対してもこのようなので、言葉を話せない子ども達には周りから見ても切なくなるようです。食事が進まない子に口をこじ開けてスプーンで食べ物を押し込んだり、食事をこぼしたり、ウンチをもらしたりすると汚い言葉で罵ったりしています。こんな人が何十年も勤めてきて、それを見て見ぬふりしていた園長や〇〇の人たちの責任は大きいと思います。また同じことを繰り返して子ども達が不幸にならないためにも、是非、園の様子を知って対処していただきたい。</p>	<p>当該機関に事実確認したところ「記載されているような虐待を疑われる事実はない。50代の保育士が何か言っているとき、近くで聞いている職員が虐待と疑われるような発言と思うのは人間個人差があって、そのように聞こえるのかもしれない。」との回答であった。</p> <p>なお、この申出内容は所管行政機関に情報提供した。</p>	2日
13	児童	保育所	<p>子供は2歳児で4月から入園し、1週間後、保育園に慣れなくて外へ出て、1時間くらい行方不明になった。その原因は玄関の施錠を忘れていたとの説明であったが、行方不明になったときの連絡やその後、見つかったときの連絡もなく、4時に家族が迎えに行ったときはじめて説明があった。</p> <p>子供が少し活発過ぎることは保健師から園に連絡してあったが、こういうときは補償を求められるのか。</p>	<p>適正化委員会は行われたことの改善を事業所側に申し入れることはできるが、補償を求めることは弁護士に相談してほしいと説明したところ分かったとの回答であった。</p>	1日
14	児童	保育所	<p>子どもは年長組で白血病に罹っている。〇月〇日お泊まり保育で、その1週間前に園から保護者が呼ばれて、当日の子どもの薬の管理をどうするのかなどについて医師から意見書をもって来てほしいと言われた。1週間前に言われたのは、見学は園児達が決めたことであるので遅くなったと言われた。</p> <p>保育園でお泊まり保育があることは前から分かっており、子どもの薬の飲み方は前から保育園と打合せをしていた。1週間前に医師に意見を書いて欲しいと依頼しづらい。ただし、医師は依頼すれば書いてくれるとは思うが。</p> <p>また、子どもに対しても園の面談があり〇〇への見学に当たって「これはできないでしょう。これもできないでしょう。」と言われ、子どももお泊まり保育に参加できるのか心配していた。これまで園行事の登山や遠足には一緒に参加していたが、今回のお泊まり保育は1週間前に急に言われた。またお泊まり保育は保護者の同伴は駄目だと言われている。</p> <p>どうして1週間前に医師から意見書をもって来て欲しいなどと言われたのか。親としては、このことを聞いたとき、お泊まり保育には参加してほしくないためだと思った。普通の子どもと同じように育ててきたのに、一緒に参加できなくて子ども自身の心のケアをどうしたらいいのか考えている。</p>	<p>〇月〇日に保護者から来てもらい、お泊まり保育に当たって医師から指示をもらって来て欲しいとお願いした。「医師からの意見書が必要とは言っていない。口頭の指示でもよいと言っている。」、約1週間前の連絡になったのは、園の活動は園児が決めることであったためそうだった。園としては、お泊まり保育への参加を断っているのではなく、家族とはぎりぎりまで相談して行きたい。</p> <p>上記、園からの回答内容を申出者に伝えたところ「園長からは口頭ではなく、医師から一筆ほしいと言われた。そうでなければファクスでも良いと言われた。園の対応を適正化委員会として分かってもらえればそれでよい。」と言われたので対応終了した。</p>	1日

平成29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
15	児童	放課後等デイサービス	<p>放課後等デイサービスを利用中、友達同士でケンカしてセンターの机を壊した。職員から「机をわざと壊しているので全額弁償してください。」とはじめに言われたが、その後、保険に加入しているので弁償はよいと言われた。職員の言っていることが2転、3転する。</p> <p>うちの子どもが「わざと壊している。」と言われたが、一つの部屋に職員が3人もいて、子ども同士でケンカしているのを見ていなくて、また、机を壊しているのも見ていないと言われた。そのことに職員が気づかなかったことはおかしい。</p> <p>センターからは、子どもの特性上、今後は面倒を見られないと言われた。センターには友達もいて戻りたいと子どもは言っているし、子どもの環境が変わると困るので4月以降も継続したい。</p>	<p>所管行政機関が確認したところ、放課後等デイサービスで友達がゴミ箱にゴミを投げて、それがゴミ箱に入らなかったため、子どもが友達に注意したところ、その友達がいいと言ったことが、ケンカの元になったようだ。</p> <p>子どもの特性については、ホットカーペットのコードを歯で噛んで切断させたりしたなど、これまでもいろいろあったことを言われ、他の子どもが巻き込まれることが心配で契約を解除したいとのことであった。</p> <p>その後、親から「職員が学校に利用者を迎えに行ったときに、当該子どもに対する態度が大変悪く、当該放課後等デイサービスを忘れた」と子どもが言っていたので、親からは、今後は利用させたくないと言われたと適正化委員会に連絡があったので対応は終了した。</p>	4日
16	児童	放課後等デイサービス	<p>放課後等デイサービスを利用しているが、最近、行くのを嫌がりはじめた。それは一人の先生のせいではないかと思う。その人には前から不信感を持っていた。迎えの時間の変更を何回か相談したが、変更してもらえず、他の職員に相談してようやく変更してもらった。</p> <p>また、子どもの利用計画書に私のサインが欲しいということで、女性職員が計画書を持ってきたが、その職員は送迎車の中にいたけれど出て来なかった。子どもがその職員を嫌がっているので送迎から外してもらった。</p> <p>当該放課後等デイサービスに対して、私と同じような相談が適正化委員会に寄せられていないか。</p>	<p>所管行政機関に照会してもらいと説明した。</p>	1日
17	障害	就労移行支援事業所	<p>就労移行支援事業所に10日から通い、25日にスタッフから他の利用者のいる前で、私の病名を言われた。他の利用者がいる前で病名を言われたことが気になって、昨夜は眠れなかった。そして本日は事業所を休んだ。</p> <p>普通、利用者は個室でスタッフと話しをするが、私の場合は個室ではなく公の場で話しをされた。適正化委員会では何か対応してくれるのか。</p>	<p>適正化委員会ができることは事業所に連絡して、今後、同じことが起きないように改善を求められることができると説明したところ、今回は、私の個人情報漏れたことで、個人情報保護法に触れるのではないかと言われた。</p> <p>個人情報保護法に関して言われるのであれば所管行政機関に相談したらどうかと説明したところ分かりましたとの回答であった。</p>	1日

平成29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
18	障害	就労移行支援事業所	施設長及びサービス管理責任者の不適切な対応があった。私は障がい特性上、就活セミナーへの参加不安があります。事業所の利用規約では「利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立って障がい福祉サービスを提供します。」と定めているが、利用規約が守られず、障がい特性に配慮のない強要、利用者の意思や人格は尊重せず、意にそぐわない利用者は強制的に排除する考えのようです。就活セミナーへ実習のない就労移行支援利用者は全員強制的に参加させる対応になりました。これについてどのような対応が適切か考えていただきたい。	事業所側に事実確認してから対処したいと申出者に伝えたところ「問い合わせがあった場合、職員は誰からの申出か分かるし、今後のことも考え、事業所とは穏和な関係を継続したいので事実確認は行わないでほしいといわれたので対応は終了した。	5日
19	障害	居宅介護	ホームヘルパーの対応について「悩みや苦情」を事業所に申し出たが改善してもらえず、今では繰り返すとともに、エスカレートしているように感じる。 「身体的虐待とも言える行為」、「心理的虐待」、「内容が事前に聞いていたものと違い、放棄・放置状態」が見え、今後も出てくるのではないかと不安です。事業所の指導と調査をお願いします。	この度の申し出にあたり、不愉快にさせたことへの謝罪と今後の対応について本人と相談させていただき、当事業所のヘルパー不足の事情を理解いただき事業所変更も承諾いただいた。 今後のサービスは、今まで以上に本人とのコミュニケーションに努め、相談・確認をとりながら支援したいと考えているとの事業所側の回答を申出者に伝え了解いただいた。	12日
20	障害	居宅介護	家事支援サービスを受けている障害者です。サービス利用料金が知りたくて教えてもらおうと1時間約5千円で「あまり高額でおかしいのでは」と申し出ると、身体介護0.5と、料理の下ごしらえを一緒にやっているからと説明された。その後も「おかしいのでは」と強く言い続けてやっと返ってきた答えが「私は担当に伝えました。」とか、「マニュアル通りですから問題ないと言われました。」でした。その後も通知書の日付が間違っているにもかかわらず「担当者が忙しかったから間違ったそうです。」などと返答されず。「おかしいから上司に報告して改善するべきだ。」と伝えて初めて動きます。このような事業所の体質を変えるべきです。	「もっと詳しく」との希望があったので、請求明細・実績記録票のコピーを添付しお届けした。また「私は担当に伝えました。」は業務分担として他部署の職員が担当となっている関係で「担当に伝えた。」と話したが、配慮が不十分だった。 また「日付が間違っている。」は事業所のチェック体制を見直し、確認体制を整えました。なお、本人へは謝罪し、訂正したものをお渡しした。 これまでは利用者の気持ちに寄り添いながらサービスを提供していたが、配慮が不十分だったと反省しており、今後も自己研鑽、研修に積極的に参加してより良いサービスが提供できるよう努めていくとの事業所側の回答であったので、その旨を申出者に伝えた。	5日
21	障害	グループホーム	知的や身体の障害者が入所しているグループホームに勤めている。勤務して7～8年経過するけれど時給が一向に上がらない。交通費が2年前からようやく支給されるようになった。正規の職員はボーナスの支給や給料が上がっているけれど私は一向に上がらない。せめて正月には「寸志」くらいのものが支給されてもよいと思うが、それも支給されない。私への支給はそういうものか。	時給が上がらなくとも、たまに感謝の言葉でもあれば気持ちも変わると思うが、そういう言葉もないのかと尋ねたところ、「そのような言葉は一言もない。時給を上げてほしいと言えば、他の事業所に就職したらどうかと言われる。この年齢で他の遠い事業所には行けないし、雇ってくれない。」との申出であったが、勤務場所が法人運営であれば、4月に勤務条件を示した通知書が渡され、そこに記載されている時給しか支給されないことを説明し承知してもらった。	1日

平成29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
22	障害	就労継続支援A型事業所	就労継続支援A型事業所の生活指導員の対応が悪い。次の5項目について事業所側に言って改善してほしい。①生活指導員に相談しても「我慢してと言われたり、我慢しないでため込まないでよいと言われたりして」いるが、相談した本人は、どちらにしたらよいのか迷ってしまう。②利用者を差別したり、ひいきする発言をしたり、利用者の行動を制限するので直してほしい。例えば、目上の人、年下の人に関わらず、呼び捨てやあだ名で名前を呼んでいる。また、「お疲れ様」と言われる利用者と、「おつかれ」で終わる利用者がある。それを聞いている第三者は差別されているように聞こえる。③生活指導員が自分の体感温度で「エアコン温度」を決めている、利用者の中に熱中症になった人もいるので「エアコンの温度設定」は違う方法で行ってほしい。④施設外で就労している利用者と施設内で就労している利用者では勤務時間に差が出ているので平等になるようにしてほしい。⑤利用者同士の「電話番号などの連絡先交換や恋愛」は禁止されているが、個人の自由を保障する観点から禁止事項を止めてもらえないか。	①利用者には極力「我慢して」とは言わないようにする。②生活指導員には、今後、気をつけるように言うし、挨拶などのときは統一するよう話しをする。③利用者に分かりやすくするため、夏場、冬場は一般的にエコ温度といわれる温度で設定する。④施設内就労者と施設外就労者に休憩時間等に差が出ないように検討していく。⑤口頭で利用者には、禁止事項として注意喚起していたが、例えば、恋愛が壊れて、それが原因で仕事を休む利用者が出ているので、仕事を休むことを防ぐことも含めて、今後どうしたらよいか、スタッフを交えて検討したいとの回答を申出者に伝え了解してもらった。	8日
23	障害	就労継続支援A型事業所	就労継続支援A型で作業に従事しているが、農業ハウス内の作業もあり暑さの中でたまったものではない。私は13時～15時の2時間の作業であるが、一日作業の人もいる。暑さのため体調を崩す人もいる。何とかならないものか。	所管行政機関に作業環境の改善等指導ができないか確認し、可能と思うとの回答を得たので、申出者から当該機関に直接話しをしてももらった。	1日
24	障害	就労継続支援A型事業所	就労継続支援A型に通所しているが、他の利用者が就業規則違反のブログやSNSに事業所の取引のことや作業中のことを書いている。サービス管理責任者にはブログ等書いていることを2回伝えたが対応されていない。自分のことが、いつ書かれるのか不安である。就業規則に沿った対応をして欲しいし、事業所側からブログ等書かないよう指導して欲しい。	ブログ等に書き込みをしている利用者は申出者が当事業所を利用する以前からブログをしていた。申出者から相談があり7月〇日申出者が言うブログ等を見せてもらったが、個人を特定できる書き込みはないし、誹謗中傷する内容も記載されていない。職員で検討したが何ら問題はなかったとの事業所側の回答を申出者に伝えたところ「就業規則には利用者が不快に思うようなことはしない。」と記載されており、利用者として書いてあるだけで不快に思う者もいる。このことを不快に思い辞めていった利用者がいた。現在、労働基準監督署にも相談していて就業規則等を持参してもらえば、それを見て、もし必要であれば「助言制度」が利用できるようなことを言われたので、明日のモニタリング時、労働基準監督署に相談することを伝えたいとの申出に対して、労働基準監督署とよく相談するよう伝えた。	2日
25	障害	就労継続支援B型事業所	事業所において過去10年の間に「〇〇販売事業」で職員による不正な行為があったと聞いたので調べてほしい。「〇〇販売事業」で得たお金を利用して私的に土地取引したというものである。	所管行政機関に情報内容を確認した。	1日



平成29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B型事業所	<p>子どもは高等特別支援学校卒業後、就労継続支援B型事業所を利用しているが、1月中旬から子どもに不審な行動が現れた。これまで電車で定期的に通所していたが、当日の朝、事業所から子どもが来ていないとの連絡を受けた。その後遅れて事業所には行った。</p> <p>今度は事業所から、事業所まで迎えに来てほしいと家族に連絡が来て迎えに行った。またその後も事業所まで迎えに行った。事業所に到着してからいなくなってしまうこともある。一番不思議に思うのは、4月から通所していて、どうして1月中旬から子供は、事業所を嫌がるような行動になったのか知りたい。</p> <p>次に契約関係では、4月から通所していたが、事業所と契約を結んだのは12月に入ってから。また就労移行支援を利用していたときは、定期的に本人の支援計画書をもっていたが、今の事業所では支援計画書をもっていない。事業所に対して不信感があるので調べてほしい。</p>	<p>1月から不審な行動を起こすようになった原因は事業所として特定できないが、一つは利用者との人間関係、もう一つは作業内容が考えられる。</p> <p>契約書関係では、契約書の内容に不備があり、その修正に時間がかかったため遅れた。また支援計画書も事務の遅れが原因との事業所側の回答であったので、その内容を申出者に説明するよう依頼した。</p> <p>なお利用契約書の締結及び支援計画書の交付手続きが遅れていることは所管行政機関に情報提供した。</p>	1日
27	障害	就労継続支援B型事業所	<p>就労継続支援B型事業所に通所しているが職員から命令口調で言われるのでストレスが溜まっている。本日は通院後、事業所に通所しようと思ったけれどストレスが溜まったので休んだ。適正化委員会から命令口調の話し方を改めるよう事業所に言ってもらいたい。</p>	<p>この利用者は施設内行事の「地域交流事業」ではリーダー的な役割をしていたが、適正化委員会からの話しを受けて注意深く見ていきたいとの事業所側の回答であった。</p>	1日
28	障害	就労継続支援B型事業所	<p>いろいろな相談機関に相談しても、私の気持ちの整理が付かないため、相談機関が適正化委員会を紹介してくれたので電話した。ただし、相談内容は、子どもが事業所にお世話になっているので公にしたくない。</p> <p>内容は就労継続支援B型に通所していて、事業所から言われて同じ法人の就労継続支援A型に移った。そしたら施設長は自分の知っている子どもを連れてきて、私の子どもが利用していた空いた就労継続支援B型にその子どもを入れたことに納得できない。</p>	<p>B型事業所からA型に移ったとき、B型事業所に定員の空きが出たため、たまたまその子どもが就労できる事業所を探していたので、そこに入れたのではないかと尋ねたところ「そうではなく、その子どもを入れるために、私の子どもはA型事業所に移動させられたのである。そのことに対して自分の気持ちに踏ん切りが付けられない。」と言われ電話を切られたので傾聴して対応を終了した。</p>	1日

平成29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	障害者支援施設	<p>ミニバンに乗って園庭を回っていたとき、職員から乗っていることを忘れられて、食事時の薬配付のときはじめていないことに気づいたことが家族に連絡が来た。このようなことは命に関わることである。事業所から対応について何の連絡もないがそれでよいのか。事故のことはこれから警察に言いに行こうと思う。</p>	<p>所管行政機関に事実確認するとともに、事業所側から謝罪がないと家族は怒っている旨を伝えた。</p>	1日
30	障害	障害者支援施設	<p>入所者には意思疎通できない者や自力で動けない者がいるにもかかわらず冬季の暖房温度は21度前後になっている。職員になぜ21度前後かと聞くと、暑がり屋の入所者がいるため温度を上げないと言われた。</p> <p>暖房温度が21度のことは入所者に対する虐待に当たらないのか。私の子どもは寒さで足がむくんだことがある。そのほか入所者は部屋で防寒服を着用している。寝るときも防寒服のままとなっている。入所女性が血行不良で死亡したと施設長から聞いたが、これは施設内が寒いから死亡したのではないかと思われる。</p> <p>また、子どもは「蜂窩織炎」になり、腕に菌が入り腫れ上がったが、職員はそのことを誰も気づいていない。入所者は犬や猫と同じ扱いを受けているのではないか。</p>	<p>部屋の温度は、今冬24度にした。ただし、場所によってはそれより寒いところがあるかもしれない。親からは、30年の冬は25度との要望が出ているが、体温コントロールできない利用者がいるので25度は今のところ考えていない。</p> <p>「蜂窩織炎」は、当日の朝、職員が様子がおかしいなと思った。午後、親が来所されて気がついて病院に連れて行ったとの事業者からの回答であった。</p> <p>その後、申出者、事業者、適正化委員会の話し合いの結果、車イスの高さに温度計を設置して24.5℃以上を記録で確認することとした。</p>	88日
31	障害	ショートステイ	<p>障害者(車椅子使用)の一人暮らしのため、病院退院後、直接障害者用のショートステイに入所した。入所中、職員が私の左足首をギュッと持ち上げたため左膝を痛くした。また、入浴時、右足をギュッと持ち上げたため右足を痛くした。さらに別の職員からも入浴時同じことをされて足を痛くした。夜、昼と入所中に痛くされた足に痛みが出る。</p> <p>ショートステイの所長には入所に当たって大変お世話になったし、今後もお世話になるかもしれないので、職員によって足を痛くされたとは言えないし、痛くなったことに対する補償の話はできないが、痛くした職員に対して補償は求められないか。</p>	<p>痛くした職員に対して補償を求める話しをしても、補償は職員個人が行うのではなく、施設としての補償の話になるので、補償を求められた職員はそのことを所長に必ず報告するので、補償を求めたことは所長には報告されると説明したところ「所長には今回お世話になっているし、今後もお世話になることがあるかもしれないので補償の話はできないが、今回、足を痛くされたことは泣き寝入りするしかないですか。」と言われたので、泣き寝入りする、しないの話ではなく、職員に補償を求めれば、その補償を職員個人がするのではなく、組織として対応することになるので必ず所長には報告が上がりますと説明した。</p>	1日

平成29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	ショートステイ	身体と知的に障害がありショートステイを利用していた。ところが6月からショートステイでは面倒がみられないと言われた。理由は自分の子ども以外の新しい利用者が入り、その人に手がかかるとのことである。しかし「子どもに薬を出してもらえれば面倒をみられる。」と言われた。その薬とは眠るための薬である。その言い方に腹が立った。今後もショートステイを利用できるようにしてもらいたい。	2年ぶりに利用を受け入れた。その夜は9時過ぎまで職員が対応したが、夜2時～3時頃まで起きていられた。翌日、お母さんに子どもさんの安全面を考えると十分な対応が出来ないと伝え、分かりましたとの回答をもらった。 当事業所の短期入所室はパーテーションを利用する関係から男女各1名しか利用できなく、子どもさんの状況から他の利用希望者を断ることがあるという厳しい話しをした。子どもさんは昼夜逆転した生活で当事業所を利用されるときは規則正しい生活をしていただきたいとは説明したが、薬を飲ませて眠らせてほしいと言ったのではなく、薬を飲んで規則正しい生活をしてほしいと説明したものである。その辺の事情は当事業所でよく説明するので電話をいただければとの回答であったので、その旨を父親に伝え、後日、事業所を訪問して説明を聞かれた。	4日
33	障害	相談支援事業所	7月に開催されたモニタリング時「お金のない障害者は死ぬべきである。」と親や職員から言われた。鉄道事故になれば補償金が出ると言われた。その後、ようやくその言葉から立ち直れたのに、12月にまたモニタリングが開催されるが、同じことを言われるのではないかと怖くなってきた。どうしたらよいか。	利用者はお金を遣いすぎ、自分で遣えるお金がなくなると「お金のない障害者は死ぬべきでしょう。」や、「鉄道事故で亡くなれば補償金が出るでしょう。」と自分で言っている。親に対してもお金を出させるため何度も手紙を書いてお金を出させている。他人からも100万円借りているとの事業者からの回答であったので、事業所側には利用者からの相談にはよく乗ってほしいと依頼するとともに、申出人には事業所とよく相談するよう助言した。	1日
34	障害	相談支援事業所	就労継続支援A型事業所で4ヶ月ぶりにモニタリングがあった。そのモニタリングは、サービス管理責任者と相談支援事業所と私の3人で行われた。そのときサービス管理責任者は一言の発言もなかったけれど、相談支援事業所の職員から、かなり不適切な発言があった。生活保護を受給しているけれど、生活費を親から援助してもらっているのではないかと疑いをもって聞かれたり、ワンルームマンションに一人で生活しているけれど、家にあった冷蔵庫はどうしたのかや、携帯電話を機種変更したのではないかなど、モニタリングとは関係がないと思われることを聞かれた。	相談している弁護士から相談支援事業所をもうしばらくは代えないようにと言われている。また相談支援事業所の対応を親に話したら、親がカンカンに怒って相談支援事業所に電話したので、相談支援事業所の出方を待っているところである。適正化委員会は、このような状況があることだけを知っておいてほしいとの申出であったので対応を終了した。	1日

平成29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
35	障害	相談支援事業所	<p>担当者の対応に不満がある。私が精神的に参っているときに追い打ちをかけるような言い方をする。担当者が言っていることは決して間違ったことを言っているのではないが、もう少し柔らかく言ってほしい。</p> <p>私がそのことを直接言うと、センター側は担当者を代えたらどうかとか、センターそのものを代えたらどうかと言われると思う。</p> <p>この事業所はこれからも続けたいので第三者から柔らかく伝えてほしい。</p>	<p>相談があれば対応しているが、あまりべったり対応していると本人もべったりして来るので、たまに距離を置くと、今回のような言い方をされる。このようなことを約1年間繰り返してきた。</p> <p>この利用者は長年引きこもりの生活をしてきたが、最近、家族と離れて単身生活をしていていろいろ多くの要求を出される。人間関係や生活状況のことで相談されるが、精神的に波があつて、事業所としても対応が難しいとの回答であつたが、本人が精神的に落ち込んでいるときは、本人の相談にできるだけのってほしい旨を事業所側に依頼した。</p>	4日
36	障害	相談支援事業所	<p>私の家に入っているホームヘルパーの交代の話し合いがあつたが、交代予定のヘルパーは私が通う作業所の職員と話しをしていたのを見て、今度、家であつたことを私の通う作業所の職員に話しをするのではないかと気になるので、ヘルパーは交代しないようにしてほしい。</p>	<p>事業所では、利用者が多くなってきて現在の一人体制では対応が難しくなってきたため、他の職員もヘルパーとして入ってもよいのか話し合いをしたとの事業所からの回答であつたので、申出人はヘルパー事業所で打合せをしている話し声を、自分の家であつたことを話しているのではないかと心配する者なので、再度、ヘルパーに入る人選を相談してもらえないか依頼した。</p>	2日
37	障害	日常生活自立支援事業	<p>〇〇社会福祉協議会に障害者年金の管理をお願いし、1週間に1万円を払い出してもらうことにしていたが、今回から1週間7,000円に減らされたため生活ができなくて困っているので利用を解約しようと考えている。どうしたらよいか。</p>	<p>利用者はいろいろ借金、ローンがあり、その返済のため今回減らしたとの事業者からの回答であつたので、返済のために減らしたのであれば、突然、減らすのではなく、1年間の返済を含めた社協からの支払計画を本人とよく相談して作り、それを本人に示すようにしてもらえないか依頼した。</p>	1日
38	その他	生活福祉資金貸付事業	<p>〇〇社会福祉協議会に「生活福祉資金」の貸付を相談したところ、貸し渋っている感じがした。5~6年前に同じ資金の貸付を申し込んだときは、直ぐに借りられたが、今回は、民生委員を間に入れて欲しいなどと言われている。どうしてそのような対応になつたのか。</p>	<p>「生活困窮者自立支援法」の施行に伴い貸付制度が変更になつたことを説明し理解してもらつた。</p>	1日

平成29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
39	その他	訪問リハビリテーション	介護保険の自己負担金を銀行の自動引き落としにしているが、自動引き落としにかかる銀行手数料は誰が負担すべきものか。現在は私が負担しているが、回りの人に聞くと事業者が負担している。	自己負担金の納入方法にいろいろな選択肢（集金、持参、銀行・郵便振込、銀行自動引き落としなど）があつて、その内の一つの銀行引き落としを負担者が合意して選んだ場合は、納入者側の負担となる。 一方、銀行引き落としのみしかない場合は、納入者側に負担させることは認められないと説明したところ、申出者より「説明の後段の方で、今後は自動引き落とししかないと言われて自動引き落としとしているので、手数料を私が負担するのはおかしいのではないかと事業者側に言う。」とのことであつた。	1日