

福祉サービス苦情解決事業

運営適正化委員会における

# 苦情対応事例集

平成29年2月

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会  
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

## はじめに

平成12年の社会福祉法の改正により、福祉サービス利用者の苦情を適切に解決し、利用者の権利を擁護することを目的に苦情解決事業が制度化され、各都道府県に運営適正化委員会が設置されてから17年が経過しました。

この間、鳥取県福祉サービス運営適正化委員会では、利用者や家族、職員等からの福祉サービスに関する苦情・相談を受け付けてきたほか、苦情解決の一連の流れを福祉サービスの質の向上の機会と捉え、事業者において適切に解決が進むよう、苦情解決責任者や受付担当者及び第三者委員等を対象に苦情解決事業研修会等の開催や事業者向けポスターの作成等に取り組んできたところです。

当委員会に寄せられた苦情や相談は増加傾向にあり、その内容も複雑多様化し、解決が困難な事例も少なからず含まれておりました。

この事例集は、平成19年度及び平成23年度に続き3度目の発行となりますが、平成24年度以降、当委員会が受け付けた事例の一部を整理し、まとめたものです。

福祉サービス提供事業所におかれては、これらの事例を苦情解決の適切な取組みの参考にしていただければ幸いです。

最後に、鳥取県福祉サービス運営適正化委員会に対し、今後とも一層の御理解と御協力をいただきますようお願い申し上げます。

平成29年2月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 徳本久美子

# 目 次

高齢者福祉関係事例	1
障がい者福祉関係事例	10
児童福祉関係事例	16
その他の福祉関係事例	19
<b>参 考 資 料</b>	
<u>* 平成 29 年 3 月 7 日付けで苦情解決事業実施要綱等の一部改正があり、以下添付略</u>	
社会福祉法（抜粋）	23
運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について	25
<別紙>運営適正化委員会における福祉サービスに関する 苦情解決事業実施要綱	26
苦情解決事業の範囲（社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業）	30
社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について	32
<別紙>社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針	33
事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	37
社会福祉協議会における「苦情解決」窓口等の設置について	39
<参考>福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱（規程）	40
年度別苦情相談受付件数	43

## 高齢者福祉関係

苦情内容と具体的例示			事例件数
A サービスの利用等に関する事	① 職員の接遇	職員への対応や言葉遣いが悪い等	6
	② サービスの質や量	食事の内容が悪い・居室の環境が悪い等	5
	③ 説明・情報提供	説明なくサービスの内容が変更された・契約書と実際のサービスが違った等	6
B 利用料等に関する事	④ 利用料	不当な自己負担を求められた・自己負担額の内容が説明されていない等	0
C 安全等に関する事	⑤ 被害・損害	預かり金など金銭トラブルがあった 所有物を紛失、破損した等	9
	⑥ 権利侵害	暴力や虐待を受けた・プライバシーを侵害された等	4
D その他	⑦ その他	上記にあてはまらない事項	4
合 計			34

(高齢者福祉関係 34件)

番号	申出人 施設種別	申出の内容	対応内容
1	家族 老人保健施設	<p>最近、認知症の傾向がある94歳の祖父が、読書好きで夜通し本を読んでいたりと、本のカバーを破いたり、時には口に入れたりすることがあるらしい。</p> <p>施設は家族にも何の連絡もしないで本を取り上げたり、服や家族の写真、日記などプライベートなものが入っているタンスを事務室に移動されたりした。</p> <p>唯一の趣味である本を取り上げたことにより、認知症が進行しないか心配だ。家族との相談もなく、納得できない。行き過ぎた措置ではないかと思う。</p>	<p>メール返信で施設の相談窓口もしくは第三者委員への相談を助言し、様子を見ることとした。</p>
2	本人 居宅介護支援施設	<p>市福祉課の紹介で、居宅介護支援施設のヘルパーを利用していた。ヘルパーは料理、掃除とも下手で、特に掃除は自分が手伝わないと終わらなかった。</p> <p>笑顔もなく声を聞くだけで気分が沈んでしまい、精神的に苦痛となり、受診して点滴を受けた。</p> <p>今はそのヘルパーを断り、新たなヘルパーを探してもらっている。ヘルパーを紹介するに当たっては、十分留意してもらいたいと市福祉課に伝えて欲しい。</p>	<p>市福祉課に対応依頼。「気付かなかったことを反省し、今後気をつけていくことを皆で話し合った」と市から報告があった。</p> <p>事業所、市職員、申出者が面談し、新たなヘルパーが配置されることとなった。</p>
3	家族 老人保健施設	<p>母は毎日施設入居の父を見舞っていた。ある日、母が施設に行くと、前日までは何事もなく元気だった父がぐったりしており、その後、死に至った。職員が早く気付き手当をしていたら、結果は違っていたかも知れず、納得いかない。</p> <p>葬儀を終えるまでの間、施設から何の説明も連絡もなかった。葬儀を終え気が付くと、留守電が届いていただけだった。</p> <p>母は介護施設らしからぬ態度に不信感を抱いている。福祉施設の実態を知って欲しくて電話した。施設にも苦情として伝えて欲しい。</p>	<p>施設長（留守のため担当者）へ苦情内容を伝え申出者への連絡を依頼した。</p> <p>施設担当者から聞き取った施設側の対処方針（申出者宅を訪問し経過説明をする）を申出者の母へ連絡した。</p> <p>後日、申出者に確認したところ、「施設からの説明を受けたが、スッキリしない」とのこと。</p>
4	家族 老人保健施設	<p>同居の親が施設にお世話になっている。夜勤に合わせて施設への宿泊日を決めているが、前日又は当日になってから「他件の利用で空き部屋が無くなった」等の理由で再三宿泊日を変更され困っている。</p> <p>話を聞いてもらえばスッキリする。今後もこんなことが続けば、また電話します。</p>	<p>匿名希望であり、話を聞くだけになることを説明し、傾聴した。</p> <p>今後もこんな状況が続いたら、申出者の立場を理解してもらい、話し合うよう助言した。</p>

5	家 族 老人保健施設	<p>3年程前から父が老健に入所していたが、肺炎を患い病院へ入院、この度、退院することとなった。入院前の説明では、退院後も同じ施設に戻れると説明されていたが、同じ法人のグループホームを紹介された。</p> <p>グループホームでは月額5万円程高額となり、困っている。グループホームに入所するために、同意書を明後日までに提出するよう言われた。</p> <p>納得できないため早く対応して欲しい。</p>	<p>同施設のケアマネに状況を聞き、その後、施設長から電話での説明があった。</p> <p>数日後、申出者に状況確認をした。「高額で納得し難いが、止むを得ず同意書に判を押した」との回答だった。</p>
6	管理職員 特別養護老人ホーム	<p>利用者の娘（他施設の介護職員）が、職員の介護について、口やかましく文句を言うため、職員が離職したり、勤務の障害となったりしている。</p> <p>利用契約の解除に該当する条文もなく困っている。</p>	<p>経営協の弁護士に相談することを勧めた。</p> <p>一施設でなく、法人全体の問題として上司とも対応策を協議することも助言。</p>
7	利用者の親戚 デイサービスセンター	<p>介護職員が利用者やその家族の個人情報などを内部職員に喋っていると知人から聞いた。</p> <p>プライバシー侵害に当たるので、職員を教育して欲しい。</p>	<p>事業所へ改善要望を伝えたところ、文章で改善内容が届いた。</p> <p>以後、申出者からの連絡もなく、終了とした。</p>
8	家 族 特別養護老人ホーム	<p>軽い認知症の母（94歳）が2年前に入所。初日の夜、不慣れなためポータブルトイレを使用せず、トイレで転倒した。母は腰の痛みを訴えたが、2週間後に専属の医院で打撲と診断。痛みが取れないため、別の整形外科を受診した。腰骨骨折だった。転倒から数日経過していたためか関節が外側を向く変形となり、歩けなくなっていた。</p> <p>職員の説明に信ぴょう性がないばかりか、施設専属医院の誤診に不満。事故傷害に対する保証はないものか。</p> <p>母の状況が変わる訳ではないから、現段階で施設には伝えなくてよい。後日にも、同内容の電話があった。</p>	<p>当委員会の機能説明をした上で、傷害補償については、各施設で傷害保険等加入していると思われることを伝えた。</p> <p>医療について疑問があれば、県医師会に窓口があることを助言した。</p>
9	家 族 特別養護老人ホーム	<p>祖母が利用しているが、入所時には自分（孫娘）が対応不可能だったため、三親等以上離れている遠縁の女性が身元引受人になった。自分は祖母の年齢を考慮し、後見人としての書類を準備中で、祖母の診断書が必要となった。施設に診断書の提供を求めたが「身元引受人の同意を得られない」理由で断られた。</p> <p>弁護士から「身元引受人の同意を要せず、引き渡されるべきもの」と助言され、運適委を紹介された。施設に問い合わせたい。</p>	<p>弁護士の助言を持って施設との話し合いを勧めるとともに、当委員会からも、施設へその旨連絡した。</p>

10	家 族 訪問看護事業所	<p>父は肺機能症状で退院後、看護事業所の訪問看護サービスを受けていた。3回目の訪問看護中の入浴時に洗い場で転倒し、腰部の圧迫骨折をした。2～3時間後自分で救急車を呼び入院したが、翌日死亡した。事業所から事故説明や謝罪がなく、不信感も募り、県や市などの行政機関にも問い合わせたが、運適委が担当と言われた。</p> <p>入浴時の過失により転倒事故が発生したのか、腰部骨折から呼吸困難の誘因となり死に至ったのかを知りたい。看護事業所に過失が無ければ、入浴介助マニュアルに過失があるのか。</p> <p>傷害保険等の説明が後追いとなっていることも、誠意を感じ得ない。事業所からの説明と謝罪をお願いしたい。</p>	<p>死に至った因果関係の有無は医療相談窓口が、過失の有無等は弁護士への相談が妥当であることを助言した。</p> <p>看護事業者に謝罪やさらなる説明の必要性を伝えた。</p> <p>事業者は弁償の対象案件であることを明言された。</p>
11	不 明 小規模多機能型居宅介護施設	<p>事業所紹介のパンフレットに事実と異なる記載があるが、誇大広告であり、やってはいけないことではないか。</p> <p>また、事業所に職員が誰も駐在していなかったり、勤務していない者を勤務表にあげている。</p> <p>(以後、同内容が4通届いた。)</p>	<p>県へ通知。</p> <p>県から「立ち入り調査をする」と連絡があった。</p>
12	不 明 軽費老人ホーム	<p>介護職員が業務中に雑談ばかりし、業務らしい業務をしていない。利用者は利用料を払い、介助や介護を必要としている者もいる。そのための介護職員であるはずだが、「自立のための施設です」と言う。</p> <p>真面目に取り組んでいる職員を中傷するなど、介護職員としての資質を疑う。特に某職員は他の職員、寮長等の悪口を言っている。抜き打ちで実態を把握して欲しい。</p> <p>利用者や他の職員のためにも改善して欲しい。</p>	<p>差出人不明。</p> <p>施設寮長へ確認したところ、「同文が施設にも届いている。改善を図る」との回答だった。</p>
13	元利用者の家族 デイサービスセンター	<p>この施設はプレハブ様の建物をどんどん増築して利用者を増やした。食堂にもベッドを入れ、まるでタコ部屋風だった。居室を替えられ、冷暖房も入れてもらえなく、スタッフは疲弊してどんどん辞めていき、利用者はろくに世話もしてもらえず、洗濯物たたみなどの手伝いばかりさせられていた。夜、責任者は認知症の母の愚痴を延々と電話で話していた。母は次第に元気がなくなり、暗い廃人のようになっていった。責任者は囑託医にも同じようなことを伝えていたらしく、医師は「介護者が行うべきことではない」と指摘していた。</p>	<p>差出人不明。</p> <p>虐待、権利侵害等不法行為を感じざるを得ず県へ報告した。</p> <p>県は状況を聞き、監査等で指導するとのこと。</p>

		今は思い出ただけでも恐ろしく、あの地獄のような環境から救い出せてよかったと思っています。現在も利用しておられる方々を案じています。調査は必須です。	
14	家族 介護老人施設	母(75歳)が入浴介護中に尻もちをつき、囑託医の当初診断では“打ち身程度”だった。3ヶ月間訴えたあと、他医院で骨折と診断された。施設の対応も悪く、見舞い金をいただいただけ。骨折は完治したが現在でも痛みがあり、精神的解消の助けともなっている電話の通話料などの支援について、母の思いが強い。 家族としては、お世話になっている施設に言いづらい。	施設の説明では、「介護ミスだった。見舞い金については、規程どおりの対応をしたが、他件については更に話し合う」とのこと。
15	家族 デイサービスセンター	利用者に対する施設や囑託医の処置・対応に納得・理解できない様々なことを指摘された。 ①利用者が毎夕食時に睡眠薬を飲まされた。時たま外泊で家に帰った時に元気が無く、食事中でも仮眠状態だった。 ②排便の状況を電話で問い合わせたが、話の途中で何度も電話を切られた。 ③家族が長期不在となるため予備費を預けたが、詳細な明細書が無かった。等 囑託医への思い(請求書の発行、処置)等、こんな医師もあるのかとの情報提供の気持ちで申し出た。	当委員会の業務を説明したうえ、事業者への連絡の可否を尋ねたが、「市役所には連絡済みであり施設へ苦情として伝えなくて良い」との返事だった。 囑託医に対する苦情、薬代金等については、それぞれ該当の相談窓口を紹介した。
16	利用者 介護老人施設	深夜、利用施設の自室の金庫に入れていたお金を盗まれた。その時、職員の顔を見た。 施設の偉い人に相談したところ、「警察へ届け出れば施設から出てもらう」と言われ、今後も利用したいと思っているので困っている。 契約書を見ておらず、届け出ることが違反項目かどうかは不明だ。施設名、氏名を今は言えない。	現施設の利用を続けたい意向であり、施設との相談を重ねたり、第三者委員に相談することを助言した。
17	家族 軽費老人ホーム	利用者に対する寮長の対応に差別があり過ぎる。そのため、母は施設を退所したいと言う。 「福祉施設では皆さんが気持ちよく過ごせる環境を作っていただきたい」と伝えて欲しい。	施設の事務局長へ電話で伝え、改善を要請した。



18	<p>家族</p> <p>デイサービスセンター</p>	<p>母（92歳）が週2回利用している。冬季は天候事情から1泊していた。夜中にトイレへ行くため職員を呼んだが、返事が無く一人で行った。トイレで滑って転び顔面を打ち、鼻血を出していたところを職員が見つけ、部屋へ連れ戻した。翌朝、職員が医院へ連れて行っただが、左腕骨折で他病院に入院した。</p> <p>施設長から、「保険で治療費は支払う」と説明を受けたが、数日後病院から請求書が届いた。この間、施設からは何の連絡も無かったため、ケアマネと相談の上、状況を施設へ伝えてもらった。</p> <p>施設長は、保険で支払うが立替えて支払うよう勧めた。納得できず、施設（3名）と申出者と妹の5人で話し合った。</p> <p>施設側は、「お婆さんが夜中に勝手に動いたための事故で、施設に責任は無い。しかし、身内の方にも利用していただいております、施設は入院費を支払う。退院後のリハビリ代は支払えない」と説明された。訴訟となれば、入院治療費も支払わないと言われた。施設建物内での転倒事故の責任が施設側に無いのでしょうか。</p>	<p>施設で代表、施設長、介護士から事実確認と状況・今後の対応方針等を聞き取り、その内容を申出者へ伝えた。</p> <p>利用者は現在も入院中だが、請求分を施設が支払うなど解決に向け進展。</p>
19	<p>元職員</p> <p>デイサービスセンター</p>	<p>相談員として雇用されたが、任務も手当も何もない。代表と話し合ったが、「他施設を考えたかどうか」と代表は譲らず、昨日退職した。</p> <p>施設には自分以外に有資格者はいなかったし、食事、排せつなど不衛生の上、プライバシーも損なわれている。指導監督をして欲しい。</p>	<p>県へ通知。</p>
20	<p>利用者</p> <p>ケアハウス</p>	<p>常務から、怒鳴られ、恫喝ともいえる暴言を吐かれ、精神的につらい日々を過ごしており、食事のままならず、体調がおかしくなり、点滴を受けたりしている。</p>	<p>利用者の心を傷つけ、言葉による虐待行為を受けたとして県へ通知。</p>
21	<p>家族</p> <p>小規模多機能型居宅介護施設</p>	<p>姉が利用している施設で他室の一利用者と同じ介護度にもかかわらず、対応に差があり不快な思いをしている。</p> <p>利用者はそのことを管理者に伝えないので、自分が何かと訴えるが聞き入れてもらえないどころか、「他施設もありますよ」と、他施設の利用を勧めるような発言がある。</p>	<p>管理者に状況を聞いたところ、管理者は対応に苦慮し、行政機関と相談、指示を希望している。</p>

22	家 族 特別養護老人ホーム	<p>ユニット型居室を利用している母が、ベッドから降りるときに頭部を打ち転倒。夜間勤務職員数と安全面での体制に不安を感じている。施設側の説明を受け、改善を要望するが聞き入れてもらえない。</p>	<p>委員会の指示を受け対応。 県担当機関に確認すると、①夜間職員数は問題なし。②夜間の非常時対応については法的規制なく、各施設で避難対応策を作成するよう指導するとのこと。</p>
23	家 族 特別養護老人ホーム	<p>母が利用している施設で、母の眼鏡が何度となく壊れたが、「睡眠が強く、頭を強く打ったため」との施設側の説明に納得できない。 また、勤務の都合上“利用料金改定説明会”を欠席したところ、後日「退所」依頼のハガキが届いたが、あり得ない話だ。</p>	<p>施設長へ連絡し対応依頼。後日、「弁護士を交えて話し合ったが、眼鏡破損の件は双方折半で解決。退所云々は事実関係が不明で平行線」と施設長から連絡があり、終了とした。</p>
24	家 族 老人保健施設	<p>サービス内容が介護保険を利用する本来の「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」から大きく逸脱しているので現行支援を終了させていただく旨の文書が届いた。 しかし、利用者は車椅子利用で、衣類の脱着、排便後の始末、食事など多々不便であり、支援を続けて欲しいが、こんな状況でも支援終了を告げられることは当たり前のことかどうか、運適委の意見を聞きたい。</p>	<p>委員会終了後に申出者へ連絡したところ、「既に利用を止めたので回答不要。また新たな問題が発生した時には相談します」との返事だったため、終了とした。</p>
26	利用者 訪問介護、デイサービスセンター	<p>独居のため、訪問介護とデイサービスを利用しているが、ヘルパーやケアマネの支援に不満がある。利用者を“もの”にしか見ていない。「サービス計画にない。時間が来たので帰る」と金のことばかりを訴えるだけで、介護職の責務と自覚に欠けている。 筆記試験だけで資格を与えないで、面接試験等で人物評価をするなど資格試験のあり方を考慮して欲しい。県にも養成研修の見直しを訴えるが、運適委も県へ伝えて欲しい。</p>	<p>養成機関を県が指定しており、国の定めたカリキュラムで研修をしていることを説明したうえで、県へ報告した。</p>
27	家 族 介護保険事業所	<p>利用施設のヘルパーの処置に清潔不清潔の区別がない。ゴム手袋の使用や、排せつ処理後に手を洗うことなく、水道蛇口、布団、生活用品などに触るなど不衛生極まりない。利用者が高齢者だからと注意緩慢なこともあるが、利用者自身も不衛生を感じている。</p>	<p>本部事業担当から各事業所へ改善通知を出すなど、改善努力をしているとの回答があり、終了とした。</p>

28	利用者 グループホーム	預金通帳と印鑑をホームに預けているが、最近、食事費や住居費以外にも通帳から引き出されているという噂が流れており、預金通帳を見せてもらうようお願いするがなかなか見せてくれないし、説明もなく心配だ。施設には知らせて欲しくない。	事情を話した上で、銀行に確認をお願いすることを助言した。 当日、解決したと連絡があった。
29	家族 通所介護施設	94歳の実母が利用している。肌着等衣類を持ち込んではあるが、寒さに応じた服装をさせてくれない。施設長に依頼しても説明もないうえ、面倒がられ、威圧感さえ感じるし、“よう看んわ”とまで言われた。施設を替わるにしても、空気がなく困っている。	既に行政が対応し、他のデイサービス施設に替わるため模索中であり、決定後の報告を要請した。
30	家族 老人保健施設	2年ほど前に93歳の祖母が転んで骨盤周りを骨折した。施設は補償については保険で対応すると言っていたが、何の連絡もなく困っている。また、最近1～2ヶ月の間に3回ほど転んだと言う。訪問時は何時も職員数が足りないのではないかと思っており心配である。 行政にも問い合わせる。	施設に連絡。完治した時点での対応となるので連絡していなかったが、申出者と連絡を取ると返事有り。
31	家族 老人保健施設	祖母が入所している施設は、できるだけ「おしめ」をしないようにしているが、体調がしんどい時や夜間寝ている時だけでも「おしめ」を使用させて欲しい。特に、ある介護士の場合は、「おしめ」をさせてもらえないので、夜間はトイレに行くのを我慢している状況で、体調によくない。 また、施設の基準では外気温が30度を超えた場合に冷房を入れることになっているようだが、その気温に達しなくても室内は暑く本人は我慢している。冷房を入れても、その後、室温が下がったのか？上司の方が切られてしまう。施設に冷房をお願いしたら、扇風機の持ち込みを認めているので、それを利用してくださいとのこと。 個室で光熱水費・食費などで月20万円近く払っているのに、改善してもらえないものか。	施設に苦情内容を伝えてよいか申出者に確認の上（了解）、施設長に改善を依頼した。 施設長からは、利用者の状況を確認しケアプランを作成しているが、職員には適切なケアサービスを行うよう指導していく。冷房は室温28度に設定していると回答あり。
32	利用者 隣人 有料老人ホーム	【本人】 運適委から施設・息子に自宅へ帰れるようお願いして欲しい。息子に電話しても、電話にかかってくれない。子供たちが私の預金通帳を取り上げており、返すように言って欲しい。 【隣人】 隣人のお婆さんが、有料老人ホームに入所させられている。本人は自宅へ帰りたいと希望しているが、家族に反対されて退所できない。自宅へ帰れるようにしてあげて欲しい。	施設（県内）、県外在住の息子及び県外住所地の地域包括支援センター・運適委等へ状況を確認。 施設長に息子が帰省した際に本人・家族が話し合い、本人が納得できる方策を導くよう依頼。

33	<p>家 族</p> <p>デイケアセンター</p>	<p>施設のリハビリテーション計画書（症状欄の記載あり）について、認知症の自覚がない母親の署名（本人が症状欄を見ると興奮する恐れあり）に一方的に変更するのではなく、従来どおり保佐人（申出者）が代理署名できるように改めていただきたい。また、同計画書の作成に当たり、担当の理学療法士と直接話し合えるようにしてほしい。（県担当機関にも相談済み）</p>	<p>施設の事務長に確認。過去の経緯もあり弁護士に一任しているとのこと。</p> <p>母親が利用継続を望んでいるので、円滑に利用できるように配慮を依頼。申出者と弁護士の交渉を見守ることで終了。</p>
34	<p>家 族</p> <p>老人居宅介護事業所</p>	<p>訪問入浴サービスでの不適切処置（何回も濡れたタオルを利用者の枕元等に放置したまま退去）について、誠意ある対応（謝罪）がない。</p> <p>事業所の苦情受付体制が適正とは言えない（苦情受付者と解決責任者が同じ）。事業所の運営体制（アンケート調査なし、ネーム不着）に不信がある。</p> <p>（担当ケアマネを通じて事前に書面で相談を受けたが、申出者の依頼で直接自宅を訪問し、苦情を聴取。）</p>	<p>事業者の確認。</p> <p>管理者から十分な対応ができなかったと謝罪されるとともに、要望事項の回答を受けた。</p> <p>担当ケアマネにその結果を連絡し、申出者に伝えていただくよう依頼。</p>

## 障がい者福祉関係

苦情内容と具体的例示			事例件数
A サービスの利用等に関する事	① 職員の接遇	職員の対応や言葉遣いが悪い等	7
	② サービスの質や量	食事の内容が悪い・居室の環境が悪い等	2
	③ 説明・情報提供	説明なくサービスの内容が変更された・契約書と実際のサービスが違った等	2
B 利用料等に関する事	④ 利用料	不当な自己負担を求められた・自己負担額の内容が説明されていない等	3
C 安全等に関する事	⑤ 被害・損害	預かり金など金銭トラブルがあった 所有物を紛失、破損した等	2
	⑥ 権利侵害	暴力や虐待を受けた・プライバシーを侵害された等	3
D その他	⑦ その他	上記にあてはまらない事項	2
合 計			21

(障がい者福祉関係 21件)

番号	申出人 施設種別	申出の内容	対応内容
1	相談支援担当者  就労継続支援 B型事業所	<p>利用者が事業所の社長に度々苦情申し出をするが、「時間、回数が多く、働く時間が減っている。工賃を減らす」などと言って話し合いを避けたがる。利用者はそんな状況を「多くの人に知ってもらいたい」と言っている。</p> <p>市の担当者と運適委と本人を交えて話を聞いてもらいたい。</p>	<p>利用者、発達障害相談支援担当者、市の担当係長、当委員会の4者が集まり、協議した結果、市から県へ伝えることとなった。</p>
2	利用者  障害者自立訓練施設	<p>現在、宿泊型自立訓練をする施設に入所し、デイケアに行っている。</p> <p>最近、気が滅入っていて行きたくない。親には「生活のリズムを崩したらいけない」とか、「日中どこかへ出掛けたり、部屋で何かをすれば」とか言われる。施設職員は「日中は休み時間以外、外出したらいけない」と言う。どうしたらいいか。</p>	<p>「訓練状況等を把握している職員と話し合いを重ね、自立に向けた納得のいく就労先を目指すよう」メール返信した。</p> <p>以後、連絡なく終了とした。</p>
3	家族  障害者福祉センター	<p>障害のある姉が、施設で転び足を捻挫したことを相当期間経過後の訪問時に知った。状況を職員に尋ねたが、職員に落ち度はないと言う。</p> <p>当時、姉は状況を伝えようとしたが、電話の故障で通話できなかったらしい。また、転んだ時に前歯が折れたと姉は言っていたが、職員は知らないと言う。</p> <p>怪我の大小を問わず利用者家族に知らせるべきと思うが、どうなっているのか。施設として最小限やらなければならないことがあると思う。対応に疑問があり尋ねた。</p>	<p>申出者は、施設への報告を望まれなかった。</p> <p>怪我の程度のこともあるが、この事案では施設から報告があつてしかるべきだと思う旨、伝えた。</p> <p>委員会から「ヒヤリハット」事案との指摘を受け、施設に事故状況を聞き取り、今後の対応を改善するよう施設に伝えた。</p> <p>施設では、発生要因、防止対策など協議し、今後の対応策を整備・作成するとのこと。</p>
4	職員  就労継続支援 B型事業所	<p>発達障害のある利用者が短気でやたらと激怒する。</p> <p>すべての人に不満であり、職員や利用者にも迷惑をかけている。</p> <p>利用者は職業センターにも通っている。利用者の通所を断る気はない。</p> <p>対応の仕方が分からないので相談に来た。手順を追って対応したいので、運適委がダメなら県に相談する。</p>	<p>当委員会の機能を説明し、利用者の状況を把握している職業センターの医師と相談し、接し方の指示を得ることを勧めた。</p>

5	利用者夫妻 就労継続支援 B型事業所	<p>県福祉保健局で相談していたが、解決できなかったので運適委を紹介された。</p> <p>①理事長と意見が合わない上に、適切な対応をしてくれない。</p> <p>②自分は休んでいるのに、無断で印を押し出勤しているようにしている。給料は、出勤分だけ。</p> <p>③施設から紹介された仕事をした時も、当初言われた金額をくれない。</p> <p>④利用者が一回も通所していない人が二人あり、その二人のタイムカードを職員が押していた。</p> <p>⑤男同士で話をするときには、威圧するかのように顔を近づける。そんな態度で女性と話をする時は、セクハラを感じる。</p>	<p>(夫婦ともろあ者。筆談対応)</p> <p>精神的虐待、不法行為と見えることから、県障がい福祉課の紹介で東部福祉保健局福祉企画課へ通知した。</p>
6	利用者 就労継続支援 B型事業所	<p>「某職員は管理者として不向きであり、不適格者だ。また、某利用者は集団行動ができないうえ、他人に対して穏やかでない」などと施設職員や利用者を名指しで誹謗した。</p> <p>自分は喧嘩をしたくないので、運適委が指導をして欲しい。</p>	<p>施設長へ連絡したところ、施設では「職員にも被害が出ており、対応策について既に町や支援センターと協議している。」と報告があった。</p>
7	利用者 障害者支援施設	<p>ショートステイを利用している申出者は職員とのトラブルが生じ、施設の係長に「出ていく」と言ったが職員は止めるともなく見ているだけだった。利用者を何だと思っているのか。その際、個人情報（不動産情報）が盗難にあった。個人情報を盗まれたことで施設入居を断念した。</p> <p>申出者は、「発端となった職員に頭を下げてもらえば良い」と主張。</p>	<p>施設側は申出者に電話連絡をし、会って話し合いを持ちかけたが「職員が土下座するなら」と中々話に乗ってこなかったようだ。</p> <p>話し合いを期待し、様子を見ることとした。</p>
8	利用者 就労継続支援 B型事業所	<p>スタッフ全員が利用者への対応能力がなく、要望事項を職員に伝えても何ら対応してくれない。作業所が騒々しいので、改善を依頼しても「貴方だけの要望どおりにはできない」と跳ね返す。</p> <p>施設は個別支援計画に基づいて就労させ、社会復帰させる役割があるはずだ。</p> <p>本来、利用者の症状により支援が違はずだが、理事長は「人によって支援を変えれば不公平になる」と聞き入れないなど、何かと作業所のやり方に希望が持てず利用を止めた。</p>	<p>施設理事長を訪問し申出者の要望を伝えた。</p> <p>また、その状況を申出者に連絡し納得を得て終了とした。</p>

		改善を求めて、苦情申出に来たことを伝えて欲しい。	
9	利用者 就労継続支援 B型事業所	職員の言葉遣いが非常に悪く、怒鳴られる。「どんな病気なのか、どこが悪いのか」など人の心にズカズカ入ってくる。職員には精神障害者のことが分っていない。どんな仕事がいいかと聞かれても、どんな仕事があるかも分からない。普段、石鹸工場、野菜作り等の雑用ばかりさせられているので、若い職員は福祉の仕事がしたいと言って度々辞めていくため、誰がどの職員かさえも分からない。苦情を申し出ても担当者と管理者が夫婦なので、利用者の意見を汲み取らず改善もされない。第三者委員が誰であるかも分からない。	施設長へ苦情を報告した。「同内容について県の監査指導を受け、既に文書で改善・対応策を報告した」との回答だった。申出者にその旨を報告し了解を得た。
10	利用者 就労継続支援 A型事業所	障害者従業員や指導員に、言葉による虐めを受けています。女性指導員は「指導の一環で、虐めに該当しない」と言う。納得できません。事実、言葉による虐めはないのか？ 運適委の方に納得いく調査をお願いします。	福祉施設職員に聴取。「申出者は、作業が苦手で、同僚から“真面目にせいや〜”とか“こうしてするだがな〜”と助言の会話であって虐めではなかった」と担当職員等から証言あり。 申出人の状況に配慮を依頼した。
11	支援員 就労継続支援 B型事業所	権利擁護支援事業の利用者が利用していた複数の事業所の職員や理事長が、詐取など金銭に絡む悪質な行為を行っているとして、「不正な運営の改善」を訴えた。	職員など当事者から聞き取り後、金銭的虐待として県へ通知。
12	家族 障害者福祉施設	重度障害の姉が施設内で、口の内外を7針も縫う大けがをしたが連絡網を通じての連絡が遅かった。事故説明も腑に落ちない。利用者の状況を職員がよく理解している筈にもかかわらず、一年前にも足の骨折事故があった。 夜間の職員数が1人では少ないのも気になる。職員のフォローが足りないのではないかと心配。施設に伝えて欲しい。	施設から状況と今後の対応などを聞き、申出者へ連絡した。 今後についての不安感を抱きながらも、取り敢えず了解を得られた。
13	利用者 就労継続支援 B型事業所	所長の言葉遣いが荒々しく怒鳴ったり、威圧したり脅しをかける。スタッフも言われっぱなしで意見が通らず、辞めていく人もある。 休みたくても、出勤と出勤簿の押印を迫る。携帯の通信履歴をチェックする。気に入らないことがあれば「貴方を好意で利用させている」等、言葉による虐待がある。 (同施設の他の四者からも同内容が届いた。)	県へ通知。



14	利用者 就労継続支援 B型事業所	理事長が大声で怒鳴り、叱りつけ、高圧的な態度。適切な休憩時間も与えられない。障がい者虐待と思われる行為に利用者や職員も意見を言えない。	県へ通知。
15	家族 居宅訪問介護 移動支援事業 所	10年来居宅訪問介護と移動支援で御世話になっているが、ある時急に「歯磨き指導」については支援できないと言われ、理由を聞いても納得できる説明がなかった。 障がい者生活支援センターのケアマネとも相談したが十分な対応をしてもらえない。 息子には支援の継続が必要な状況なので、施設からの納得できる説明を求める。	当委員会立会いのもと申出人、施設長、ケアマネが話し合う場を設定したが解決できず、その後もケアマネ主導の接触を重ね、支援内容点検を行い解決への糸口を模索している。
16	家族 障害者福祉施設	障がい者専門の権威者から運適委を紹介された。 猛暑が続くにも関わらず定刻の22時30分に冷房が切れ「暑くて眠れない」と、利用している弟が不眠を訴えている。施設には何度か改善依頼したが、金銭的な事を説明されただけ。状況に適した対応をして欲しい。	施設長へ対応依頼し、夜間でのエアコンOFF設定を、25℃以上になればONにするという回答があり、申出者に了解された。
17	利用者 就労継続支援 B型事業所	契約解除し利用を止めた。受給者証の記入や工賃を受取らないといけませんが、事業所側からは自宅訪問や郵送をすることはできないと言われた。 社長とは何度か話し合ったが進展しない。支援センターにも不信感があり頼るところがない。自分は生活保護者であり、車もなく出かけることにも困っている。	当委員会立会を提案し、申出者・施設側の双方ともに承諾され手続きを終えた。
18	家族 障害者支援施設	県外施設に入所中の息子について、県内施設から入所順番が来たと連絡があり、担当病院を県外から県内病院に変更したにも関わらず、入所を断られた。 同程度の障害者（両上・下肢機能障害1級、胃ろう）が入所されているのに、息子が入所を断られたことに納得できない。	施設側作成資料で説明するも、納得されなかった。 施設に対し、申出者に入所できなかった理由を説明するよう依頼。申出人も説明を受け了解された。
19	利用者 就労継続支援 B型事業所	県の監査指導結果だと言い、施設長から通勤方法の変更を告げられ、納得していなかったら退職通告を受け、退職した。（バス通勤（精神障害者手帳保持者は市の助成制度で無料）の場合、乗車中に体調が苦しくなることがあり、JR通勤に変更していたが、施設からバス通勤に戻すよう指示あり。）	工賃が期限までに支払われなかった場合は、県へ相談するように助言。 施設代表者に工賃を今週末までに送金していただくよう依頼。 県に確認すると、交通費は安い交通手段を適用する指導

		退職後、工賃を現金書留で郵送してもらおうことにしていたが、期限を過ぎても届かない。施設に確認したら、今週末までに送るとのことだが、不正の噂のある施設で信用できない。どこに相談すればよいか。	は行っていない。引き続き適正な利用者支援を行うよう指導していくと回答あり
20	利用者 就労継続支援 B型事業所	自分は毎日働いているのに、事業所内の別の作業部門の従業員は就労作業していないにもかかわらず、同じ工賃が支給されている。 納得がいかないので抜き打ち検査して欲しい。	申出者に対し、行政機関へ報告し、現地調査を依頼することを回答。
21	家族 障害者支援施設	施設に入所している弟は、寒くなると不眠症になるので、夜間の暖房を延長して欲しい。 また、施設内での虐待を防ぐため、防犯カメラをトイレなど共有スペースにも設置して欲しい。	施設長へ苦情内容を伝え、施設の考え方、今後の改善方針を確認。その結果を申出者に回答して、概ね理解を得た。 納得できないことがあれば施設に確認すること、何かあれば当委員会へ相談されることを助言。

## 児 童 福 祉 関 係

苦 情 内 容 と 具 体 的 例 示			事 例 件 数
A サービスの利用等に関する事	① 職員の接遇	職員の対応や言葉遣いが悪い等	2
	② サービスの質や量	食事の内容が悪い・居室の環境が悪い等	2
	③ 説明・情報提供	説明なくサービスの内容が変更された・契約書と実際のサービスが違った等	1
B 利用料等に関する事	④ 利用料	不当な自己負担を求められた・自己負担額の内容が説明されていない等	0
C 安全等に関する事	⑤ 被害・損害	預かり金など金銭トラブルがあった 所有物を紛失、破損した等	1
	⑥ 権利侵害	暴力や虐待を受けた・プライバシーを侵害された等	3
D その他	⑦ その他	上記にあてはまらない事項	1
合 計			10

(児童福祉関係 10件)

番号	申出人 施設種別	申出の内容	対応内容
1	利用者3名 児童養護施設	職員が利用者の自由を奪ったり、怪我をさせたり、差別をしている。行事にも参加させてくれない。生きている自分の人生がつまらない。 児童相談所に伝えても動いてくれない。助けて下さい。	県へ通知。
2	保護者 保育所	二人の子供を保育園に預けている。夫が園の職員と浮気し離婚した。夫はその職員と結婚した。職員にその園を辞めてもらうよう職員や園長に話したが、逆に自分が悪者にされた。園で顔を合わすのも嫌なので子供を転園させたいが、入園時期以外は空園無く転園できないらしい。 運適委から市役所に要請して欲しい。	市役所担当課へ問い合わせ。市は園からの報告で状況を把握していた。 中途の転園は空きが無く無理との返事。その旨を申出者に伝え終了とした。
3	利用者 児童施設	僕が上級生に叩かれたり、妹が言葉による虐めを受けている。 先生に伝えたけど、叩かれるのは直らない。 早く学園から出て家に帰りたい。	児童相談所に報告し対応を依頼。 子ども同士のいざこざと判断し、園長とケアしている旨、報告を受けた。
4	利用者 母子生活支援施設	施設内で入寮中の親子から、自分と息子が陰口、悪口を言われている。自分は関わりたくないで、その人達と距離を置いている。 所長や職員とも相談するが改善されないし、入寮者と職員が交じって玄関口等で立ち話をしている。悪口の内容は分からないが、「あの人はバカだけえ」など通り過ぎる時に聞こえる。聞きづらい。 最近は子供も意地悪をされ、下校後とか休日には虐められないようにと別部屋に隔離されている。	施設長へ連絡した。 「今後、時間はかかるが母親との話し合いや、子供に対して職員が目配りを高め、支援をしていく」との回答を得た。 申出者も納得された。
5	利用者 児童養護施設	4月にホーム(寮)を移動させられた。園長や職員に理由を尋ねたが教えてもらえない。園長は「嫌なら、出て行け」、職員は「半年の辛抱だ」と言う。 ホームには、他人の悪口を言ったり、大声で歌ったり馴染めない人がいる。納得できない。	当委員会立ち合いのもと、園長、職員が本人と話し合った。施設側の誠意ある丁寧な説明で本人の気持ちが徐々に緩和。県へ通知。

6	利用者 児童養護施設	「同僚に断りもなく部屋を物色され、いたずらされたため、同僚と生活しづらい。同僚の転出等を職員にお願いするが聞き入れてもらえず、精神的にも限界だ。」とハガキが届いた。	施設長に面談の上、対話等により親近感のある接触を要請した。
7	親戚の者 発達障害児施設	施設内の掃除が行き届いてないなど環境面に不満で、他の施設に変わりたい。 「行政には相談したくない。」と匿名で施設名も伏せられた。	発達障がい者支援センターを紹介したところ、「相談してみる」と返事有り、終了とした。
8	保護者 保育所	保育園で子供同士のトラブルで、息子が顔面にけがをした。職員が近くにいたようだが、止めようとしなかったらしい。連絡も遅く翌日だった。詳しい状況説明もなく謝罪もなかったので、1週間後に説明を求め、ようやく謝罪された。傷口が深くて長いので、傷跡が残りほしくないかと心配している。弁護士や警察に訴えても良いものでしょうか。	園長や理事長とさらなる話し合いを行うか、第三者委員の存在・活用を助言した。 「最終手段として訴訟も考えられる」ことも説明した。
9	保護者 障害児通所支援施設	障がい児デイサービスを利用している子どもの送迎を施設職員が自家用車でやっている。 また、当日になってから急に利用中止要請が施設から頻繁にあり、困っている。おかしいのではないか。	施設に対して直接確認するのが難しいのであれば、担当のケアマネに相談することを助言し、申出者もケアマネに相談してみることとなった。
10	保護者 障害児通所支援施設	職員の財布盗難事件が利用している施設内で発生した。このことを、1週間もたってから発達障害のある自分の子どもに職員から告げられた。事件当時、他にも子どもがいたのに、自分の子どもだけが疑いの目で見られていた。この対応は、子どもに対する人権侵害である。	施設理事長に確認。 職員対応の反省及び責任は職員自身にあると全職員に注意したことを申出者に報告し、納得された。

## その他の福祉関係

苦情内容と具体的例示			事例件数
A サービスの利用等に関する事	① 職員の接遇	職員への対応や言葉遣いが悪い等	1
	② サービスの質や量	食事の内容が悪い・居室の環境が悪い等	0
	③ 説明・情報提供	説明なくサービスの内容が変更された・契約書と実際のサービスが違った等	2
B 利用料等に関する事	④ 利用料	不当な自己負担を求められた・自己負担額の内容が説明されていない等	0
C 安全等に関する事	⑤ 被害・損害	預かり金など金銭トラブルがあった 所有物を紛失、破損した等	1
	⑥ 権利侵害	暴力や虐待を受けた・プライバシーを侵害された等	1
D その他	⑦ その他	上記にあてはまらない事項	2
合 計			7

(その他の福祉関係 7件)

番号	申出人 施設種別	申出の内容	対応内容
1	親戚の者 社会福祉協議会	叔母が「契約能力がない」と支援を中止されたが、後見人手続とか叔母の生活費不足のため、社協が保管している印鑑・通帳等を返して欲しい。	社協からは、契約中止時に十分説明したこと、3ヶ月分程度の生活費を利用者へ渡してあるので、申出者の要望に応じられないと回答があった。申出者へ伝言し終了。
2	不明 総合福祉センター	<p>数年来、住民に対する職員の誠意と熱意の無さに程ほどあきれている。</p> <p>住民の相談に対し、受け答えが鈍い。何より聞く姿勢に真剣さが欠けている。不満と不快感を訴える住民の声が上がるばかりだ。所長をはじめとする全職員が、職員としての意識レベルが低すぎる。</p> <p>このまま続くようであれば、センターを存続する意義があるのか疑問だ。住民に必要とされないのであれば、廃止すべきではないか。</p> <p>この問題を早急に対処願いたい。</p>	管理機関に苦情を伝え、「真摯に受け止め、対処する」と回答を得た。
3	職員 介護施設	施設役員が地方選挙に出馬するに当たり、組織ぐるみで職員や職員の家族、友人に対し、組織への入会勧誘を強要されるため、仕事に集中できない。	題名が「県政及び報道の方々へ」の文書でもあり、県担当課へ送付し、終了とした。
4	家族 成年後見相談事業所	知的障害者の兄の成年後見制度について業者と相談している。業者が手続きに必要と言って、兄が入院している病院の職員と謀り、高齢の母親から預金通帳・印鑑を取り上げて持ち帰ってしまったので、返して欲しい。警察にも通報する。	<p>事業者を確認。母親本人の意見ではないので、静観するとのこと。今後の適切な対応を依頼した。</p> <p>後日、事業所は通帳等を返送され、手続き中断。</p>
5	職員の知人 施設不明	<p>施設の職員がFacebookで、施設への不満や利用者の相談内容を書き込んでいる。施設利用者であれば、どの人のことか分かる。</p> <p>個人情報保護の観点から問題であり、県内の施設全体にSNSの取り扱いについて指導して欲しい。</p>	県担当課へ県内の福祉施設に対し、特に個人情報保護の観点から施設職員等のSNSの取り扱いについての啓発指導を依頼。

6	施設長 有料老人ホーム	<p>当委員会を名乗るものから、職員に対し福祉関係資格取得の受講勧誘があったが、そのような斡旋・勧誘を行っているのか。</p>	<p>当委員会では、福祉関係資格取得の斡旋・勧誘は行っていないことを説明。 当委員会から消費生活センターへ報告。</p>
7	元職員 老人デイサービスセンター	<p>デイサービスの送迎時に、速度違反や駐停車禁止区間での駐停車違反等の交通法規違反が多い。 自宅では居室まで送り届けるのが基本であるのに、玄関先までしか行わないため、居室に戻るまでの転倒事故も発生している。 施設に対し、交通法規の遵守等を徹底させて欲しい。</p>	<p>当委員会から施設に注意を行ってよいか確認すると、申出者が判明する恐れがあるとのこと及び他の類似施設も同様な交通法規違反等が多いのではないかとのもあり、県の老人福祉施設協議会などに注意喚起することを伝え、了解された。 委員会指示を受け、県担当課に高齢者・障がい者や児童の関係施設にも徹底を依頼。</p>



# 年度別 苦情・相談受付件数

No. 1

区分	例示	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20
苦情内容	①職員の接遇		6	4	2	12	8	10	2	5
	②サービスの質や量			1	2	3		3	2	1
	③説明・情報提供			2		1	2	3	4	
	④利用料		1			2	1	2	3	1
	⑤被害・損害		1		1	1	1	7	6	2
	⑥権利侵害	1	1	1	1	3	2	5		2
	⑦その他		3	3	5	7	9	7	5	4
	苦情計	1	12	11	11	29	23	37	22	15
解決方法	①相談助言		4	8	4	14	9	14	11	10
	②紹介伝達	相談助言によ終了		4	3	8	4	5	2	
	③あっせん	他の専門機関に紹介・行政への伝達等により終了				1		1		
	④通知	運営適正化委員会によるあっせんにより終了	1				1	2	1	
	⑤その他	都道府県知事への通知により終了		4	1	4	5	13	5	4
	⑥継続中	運営適正化委員会が改善申し入れを行ったものや、申出人から取り下げられたもの、立ち入り調査ができなかったものなど①～④以外の方法で終了						3		
	⑦意見・要望	年度内に受付けた苦情のうち、年度末現在、解決に至らず継続中のもの 法令や制度に対する苦情や要望など、上記①～⑥以外のもの			1				2	3
	苦情計	1	12	11	11	29	23	37	22	15
	苦情累計	1	13	24	35	64	87	124	146	161
その他	問合せ・相談等	問合せや相談など、苦情に至らなかったもの	3	4	7	10	5	9	33	6
	相談累計		3	7	14	24	33	42	75	81
	受付累計		4	16	18	21	33	46	55	21
計	受付累計	4	20	38	59	92	120	166	221	242

# 年度別 苦情・相談受付件数

No. 2

区分	例示	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
苦情内容	①職員の接遇	5	6	7	6	13	13	12	6
	②サービスの質や量	2	2	3	3	2	1	6	6
	③説明・情報提供	5	2	3	9	5	2	5	5
	④利用料			2	1		1	1	1
	⑤被害・損害	2	5			4	2	1	2
	⑥権利侵害	3	1	3	8	6	7	1	3
	⑦その他	5	7	11	21	56	8	4	3
	苦情計	22	23	29	48	86	34	30	26
解決方法	①相談助言	13	11	14	13	11	4	9	14
	②紹介伝達	2		2	5	6	7	5	4
	③あっせん								
	④通知	2		2	5	4	11	1	
	⑤その他	5	10	10	24	63	10	14	8
	⑥継続中		1	1	1	2	1		
	⑦意見・要望		1					1	1
	苦情計	22	23	29	48	86	34	30	26
その他計	苦情累計	183	206	235	283	369	403	433	459
	問合せや相談等	37	18	62	58	24	7	18	37
	相談累計	118	136	198	256	280	287	305	342
	受付累計	59	41	91	106	110	41	48	63
	受付累計	301	342	433	539	649	690	738	801

注：平成28年度は平成29年2月28日現在