

苦情解決事例区分けと事例

| 区分    |      |    | 番号 | 主な事例内容            | 詳細内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|------|----|----|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01高齢者 | 入所施設 | 特養 | 1  | 入所中の母親のケアに苦情      | 母親が特養に入所（85歳、要介護5、認知症あり）、息子（次男）は週1回訪問しているが自身の考えを貫く性格で、母親の薬の管理（不要なものと判断した場合は飲ませない）、日中の活動もでき限り自由に、コロナ禍でも構わずに訪問されていた。施設のケアマネへ対応に苦情を言う。入所時と比べて、状態が悪くなっていることへの苦情が出ている。（夜間徘徊をしていることなど）                                                                                                                                                                                                                                       |
|       |      | 老健 | 2  | 利用者と職員が口論となった     | 日中、介護老人保健施設の入所で利用者様のM様と介護職員が口論になっていました。お互いの理由を聞くと、M様は介護支援の依頼をしたが介護職員は手が離せなかったので待って欲しいと伝えたがM様が納得されなかったようです。M様は身体痛みが強いとのことで、早くベッドに横にして欲しいとの希望内容だったようです。介護職員は待つもらうにあたりどれくらいの時間待って欲しい、もしくは手が離せないのでも他職員に協力を貰う等の話はされていなかった。                                                                                                                                                                                                  |
|       |      | GH | 3  | 職員の人員不足から利用者家族が不満 | グループホーム入所の母親（89歳 認知症あり）、家族の娘から多様な要望がある。具体的には、「できる限り寝たきりにしてほしくないこと、食事の後はつかれるので、少しだけ横にしてほしい。おとなしい母なので、声掛けをできりう限りしてほしい」など細々とした要望をされる。グループホームでは、職員が若干不足していることもあり、十分な対応ができない状況である。                                                                                                                                                                                                                                          |
|       | サ高住  |    | 4  | 利用者が何かにつけクレームを入れる | Kさんはサービス付き高齢者向け住宅（以下サ高住）を利用している男性で、下肢に障害があり歩行が困難で移動は車椅子や歩行器を使用して生活しています。その他は特段持病もなく介護サービスを利用することなく日常生活を過ごされていきました。ご入居なさってからしばらくは大きなトラブルもなく平穏に過ごされていきました。私が勤めている法人は敷地内に複数の施設を運営しており、その中には敷地内全ての食事を作り提供するためのキッチンもあります。サ高住にお住まいの方は基本的に食事の有無を選択でき、Kさんは食事提供を希望されていたのですが、その日の昼食に提供したニンジンが少し硬いと職員にお話があったようです。当日その話を聞いた職員は直ぐにキッチン管理者に連絡を取り確認したところ、確かに火の通りがあまい食材があったとのことで直ぐに謝罪しその場は収まりました。しかし、Kさんはそれ以降何かにつけ食事にクレームを入れるようになりました。 |

| 区分    |            | 番号 | 主な事例内容                                | 詳細内容                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|------------|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | 通所介護・地域密着型 | 5  | 利用者の機嫌が悪く食事の手伝いを拒否する。                 | 通所介護施設で働くホームヘルパーの私は、男性利用者のAさんとの間でトラブルが発生しました。Aさんは、いつも穏やかで冗談を言うのが好きな方でしたが、その日は機嫌が悪く、他の利用者との交流を避けていました。昼食の時間になり、私はAさんに食事をお手伝いしようと近付きましたが、突然「自分でできる」と強い口調で言われました。驚きと戸惑いを感じつつも、私は一歩引いてAさんの意思を尊重することにしました。しかし、しばらくしてからAさんが食事をうまく進められず、イライラしている様子が見受けられました。大きな声で怒鳴り散らしながら暴言を吐かれました。 |
|       | 居宅介護・訪問介護  | 6  | 認知症の方をスタッフのミスで怒らせてしまった。               | Aさんは認知症を患っておりましたが寝たきりではなく、トイレや簡単な身の回りのことはご自身でされるので、お掃除や食事の用意で訪問させていただいておりました。Aさんは「神様が通る」と言って、常にベランダの窓を10センチほど開けて生活されているのですが、私が掃除の際にうっかり閉めてしまいました。それに気付いたAさんが「なんで閉めたんや!」と怒り出し、急いで開けようとしたのですが「帰れ!」の一点張りで私は何も出来ずただただ謝り続けていました。                                                   |
|       | 包括・居宅介護支援  | 7  | ホームヘルパーの業務内容に疑問。その時、ケアマネとしてどのように対応するか | 利用者はAさん86歳女性。要介護2、家族（長女 母親とは別に暮らしている）からホームヘルパーの支援内容（時間内にできていないことが何回かある）、時間が少し遅い、遅れても連絡がないなどの不満があり連絡が入る。                                                                                                                                                                       |
| 02障害者 | 入所施設       | 8  | 知的障害者の母親から、今後の息子の支援に不安                | 知的障害を持った男性（58歳）の支援に対して、母親（80歳）が施設の支援内容に関して、疑問を抱いている。一時帰省の時には他の利用者から怪我をさせられたのではないかと。将来のことが不安でしょうがい。                                                                                                                                                                            |
|       | GH         | 9  | 知的障害GHの支援員からの言動に不満                    | GHに入所中の30代男性（知的障害）が支援員から、なかなか食事が進まず時間がかかるので、タイマーを使っていたことや、ショートステイ利用者の方が飲み物が欲しいことへ「何の気になっているのか」、また両親に対してどのような教育をしているのかとの発言をきいたと利用者（精神障害者）から連絡があった。                                                                                                                             |

| 区分 |            | 番号 | 主な事例内容                                 | 詳細内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------|----|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 就労継続支援 A 型 | 10 | A型に決まったが、支援者の発言に不満                     | <p>支援学校卒業後、A型事業所へ行くこととなったが、2か月経過したところで、対応が難しいのでB型への変更を言われた。母親としては納得できないとのこと。</p> <p>母親としては、卒業時にこの事業所で働くことを大いに期待しており、息子はできると思っていたようである。</p> <p>しかし、事業所側では、なかなか仕事を覚えられない状況が続いたため、A型では対応できないと判断された。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|    | B 型        | 11 | 統合失調症の方が職員の対応に不満を感じた。                  | <p>私は以前、主に精神障害をお持ちの方が通う、就労継続支援B型事業所で相談支援専門員として働いていました。Yさんはその通所者で、統合失調症の症状がある方でした。事業所は元は作業所だったこともあり、内職作業やバザーで販売する作品制作が日中活動のメインで、事業所内の清掃は利用者と職員皆で行うルールでしたが、Yさんはそういった活動にはあまり積極的ではありませんでした。自身が作った詩を発表する機会や、レクリエーションの方が好きなタイプでした。そのため、定時の作業時間（10時～15時）にきちんと通える日は少なめで、遅刻や早退が多い利用者でした。ある日、作業開始の10時には不在だったYさんが、11時頃になって作業所内の椅子に座ってぼんやりとしていました。私は、またいつものように体調が改善してから通所してきたんだな、それでも顔色も良くないのもう少し様子を見ようと思い、その場では特に話し掛けることもなく、そのまま自分の仕事を続けました。Yさんはすぐに声を掛けられなかったことを不満に感じたようで、私に対するクレーム（Kは通所者を無視している等）を、私や他の職員に対して繰り返し訴えるようになりました。私から他の職員に当時の状況を説明して、他の職員からも私からもYさんを無視していないし、大事な通所者であることを繰り返し伝えました。しかしYさんは最終的には市の障がい者虐待通報窓口に連絡をしました。窓口の担当者からの問い合わせに対しては、事業所の所長が虐待などはないことを説明して理解が得られました。</p> |
|    | 居宅介護       | 12 | 一人暮らしの精神障害を持った男性（30代）からのホームヘルパーへの言動に苦情 | <p>利用者Kさんは軽度の知的障害、軽度の精神障害をお持ちの方です。私はいつも真い物の付き添い、家事援助にて入らせていただいております。利用者Kさんは基本的にお風呂に入りませんし、歯磨きも行いません。洗濯物もたまりっぱなしです。今年の4月頃いつものように家事援助で入っていました。利用者Kさんとはもう5年の付き合いになります。それもあって少し踏み込んでみようと思い「Kさんお風呂入って歯磨き、たまにはしなあかんのちゃう？」と言いました。すると利用者Kさんは激高されました。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    | 相談支援事業所    | 13 | GH利用者が事業所から急遽、退所を宣告された。                | <p>精神障害を持った母親（65歳 躁鬱）について娘からの電話で、急遽GHからの退所を通知された。理由は、ホームのルールを違反したためとのこと。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| 区分   |             | 番号 | 主な事例内容                   | 詳細内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|-------------|----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03児童 | 保育所・幼保連†保育所 | 14 | 園に対し保護者から担任代えや過度な要求があった。 | 園において保護者ママ友同士のトラブルが生じているようで、当該保護者から園に対する相談が度々あった。特定のお子さんと自分の子を近付けないでほしい。同じグループにしないでほしいとの要求。また、トラブル相手の保護者と親しそうにしている保育士について、担任を代えてほしいとの要求もあった。とにかく、保護者同士のトラブルが園児にも影響が起きるような状態でした。主任保育士である私が窓口になって対応しました。園長に相談して、毅然とした態度で要求通りの対応はできない旨を伝えたところ、転園されてしまいました。                                                                                                         |
|      | 放課後等デイ      | 15 | スタッフ間で最重度知的障害の方の特性共有不足。  | 放課後デイサービスで初めてY君のケアを担当していたところ、その日は最初から不穏で、安心ルーム（静養室）で過ごしプログラムには参加していませんでした。その後、落ち着いたと思い他の児童と一緒に過ごそうとしたところ、動きが激しくなり部屋から急に飛び出したため壁に頭をぶつけてしまい、その衝撃に驚いたのかさらに頭を自ら打ち付け続けました。おでこから多量の出血が見られるため保護者へ連絡し、病院へ付き添いました。その後は落ち着いて診察を受けて、おでこを数針縫う怪我となりました。原因については、私が初めて担当したことや、プログラムの内容などが事前に知らされたものと違うことが考えられます。こだわり行動から衝動性や自傷につながった体験でした。そのような彼の特性を園内でしっかり共有できていたのかが教訓となりました。 |
|      | 放課後児童クラブ    | 16 | 放課後児童クラブでで起きやすい子ども同士のけんか | 遊んでいたおもちゃを奪われる<br>冷やかしからかいなど、言葉の攻撃を受ける<br>小学校の異なる子どもが仲間はずれにあう<br>自分から話しかけても無視される<br>軽くぶつかられたり、叩かれたりする<br>ルール違反など、やりたくないことを強要される<br>異性に暴力をふるう                                                                                                                                                                                                                    |
| 04社協 |             | 17 | 日常生活自立支援事業利用に関して         | 日常生活自立支援を利用している母（81歳、要介護3、認知症がある。年金受給・預貯金あり。デイサービス週1回とヘルパー利用毎日）息子と同居しており、息子（55歳）は精神障害があり、働いていない。息子の言いなりになっている母親は、年金の一部を渡している。息子は社協には頻繁にお金がないことや暴言をはく行為が見られ、社協への苦情が多い。更には、自宅で物を投げつけられたこともあった。（家の中はゴミ屋敷状態）                                                                                                                                                        |