

平成 25 年 度
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会
事 業 報 告 書

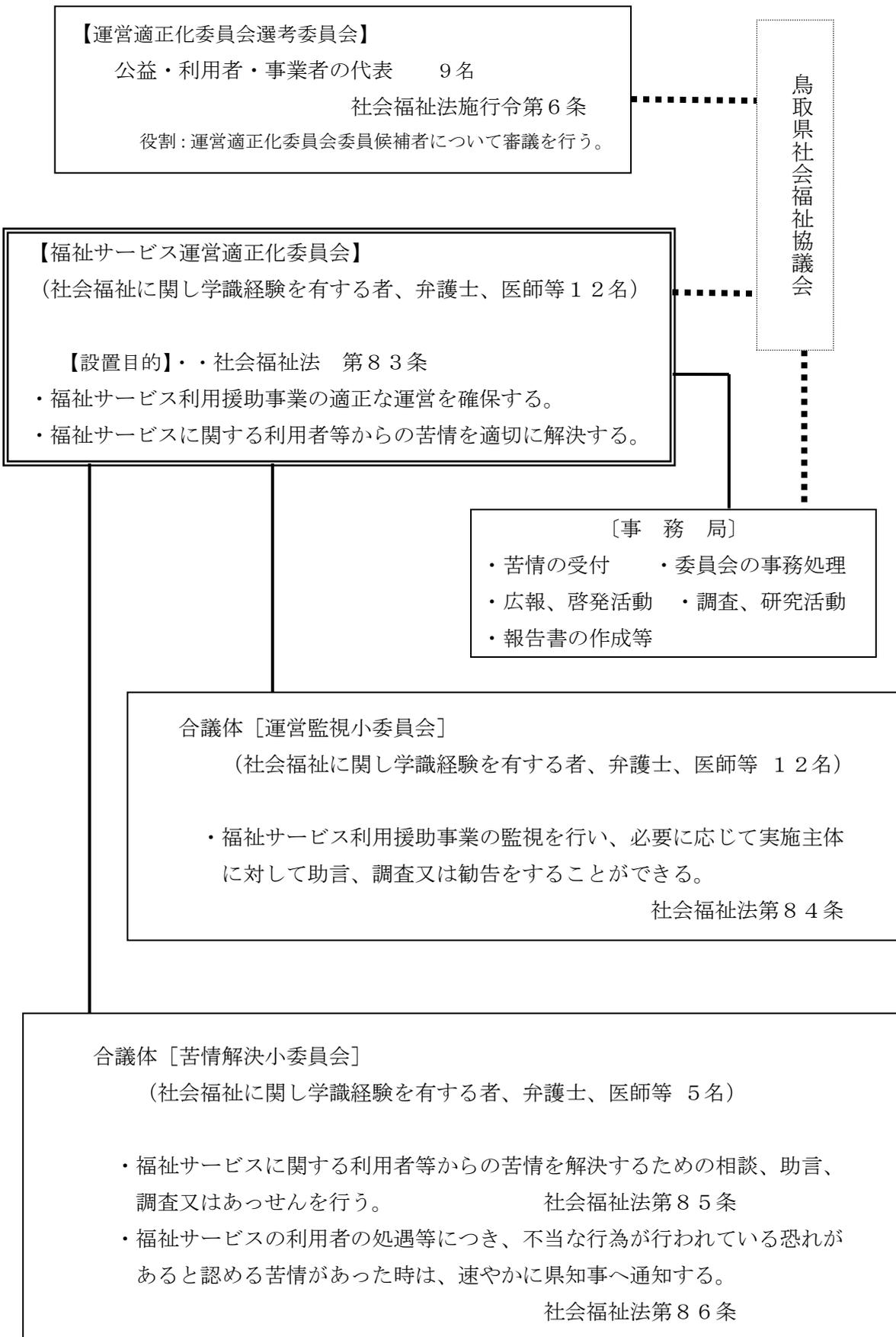
平成 26 年 3 月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

目 次

1	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	1
2	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況	3
(1)	委員会の開催	3
(2)	研修会の開催	5
(3)	広報・啓発活動	6
(4)	調査研究活動	6
(5)	苦情関係機関の会議・研修会への参加	6
(6)	巡回活動	6
3	受理した苦情案件の概要（問い合わせ、相談等含む）	7
(1)	年度別受付件数等	7
(2)	平成25年度苦情・相談件数の内訳	8
4	苦情・相談の内容と対応状況	10
(1)	苦情・相談の内容（2）を除く	10
(2)	同一人（障害者）からのメールでの苦情・相談	20

1 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等



【選考委員会委員】

委員長 山田修平 副委員長 松田佐恵子 (任期：平成24年8月7日～平成26年8月6日)

区分	氏名	所属・役職
公益の代表	山田修平	鳥取短期大学学長
公益の代表	下石義忠	鳥取市社会福祉協議会会長
公益の代表	松田佐恵子	鳥取県福祉保健部部長
利用者の代表	松本正雄	鳥取県身体障害者福祉協会副会長
利用者の代表	今岡祐一	鳥取県老人クラブ連合会会長
利用者の代表	市谷貴志子	鳥取県精神障害者家族会連合会理事
事業者の代表	土井政史	鳥取県老人福祉施設協議会会長
事業者の代表	田中伸幸	鳥取県社会福祉施設経営者協議会理事
事業者の代表	大橋和久	鳥取県子ども家庭育み協会会長

【福祉サービス運営適正化委員会委員】

(任期：平成24年9月1日～平成26年8月31日)

区分	氏名	所属・役職	運営適正化委員会	運営監視小委員会	苦情解決小委員会	
社会福祉に関する学識経験者	公益の代表	鈴木茂	鳥取県民生児童委員協議会会長	委員	副委員長	委員
		徳本久美子	鳥取県社会福祉士会理事	委員長	委員	委員長
		山本伸一	鳥取県福祉保健部長寿社会課長	委員	委員	
	利用者の代表	秋本和彦	鳥取県手をつなぐ育成会会長	委員	委員	
		矢部征	認知症の人と家族の会 県支部副代表世話人	委員	委員	
	提供者の代表	平田雅人	鳥取県知的障害者福祉協会	委員	委員	
		山根賢一	鳥取県デイサービスセンター協議会	委員	委員	
法律に関する学識経験者	森祥平	鳥取県弁護士会副会長	副委員長	委員長	副委員長	
	新定做	中国弁護士会 鳥取県支部幹事	委員	委員		
	美田眞一	鳥取県司法書士会理事	委員	委員	委員	
医療に関する学識経験者	下田光太郎	鳥取県医師会	委員	委員	委員	
	尾崎真紀	鳥取県精神保健福祉士会	委員	委員		

2 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況

(1) 委員会の開催

ア. [選考委員会]

平成26年2月26日 運営適正化委員会後任委員の選任に係る審議（書面）

イ. [運営適正化委員会]

◇開催日及び協議事項

回数	開催日	協議事項
第1回	4月10日	(1) 平成25年度事業報告について (2) 平成26年度事業計画について

ウ. [運営監視小委員会]

◇開催日及び審議事項

回数	開催日	審議事項
第1回	4月10日	(1) 平成24年度権利擁護事業の事業報告について (2) 平成25年度県社協事業計画書（抜粋）について (3) 契約締結審査会審査状況（1～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（2月末） (5) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について
第2回	6月12日	(1) 契約締結審査会審査状況（3～4月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（4月末） (3) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について
第3回	8月7日	(1) 契約締結審査会審査状況（5～6月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（6月末） (3) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について
第4回	10月18日	(1) 契約締結審査会審査状況（7～8月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（8月末） (3) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について (4) 現地調査日程等について
第5回	12月11日	(1) 契約締結審査会審査状況（9～10月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（10月末） (3) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について (4) 現地調査結果まとめについて
第6回	平成26年 2月12日	(1) 契約締結審査会審査状況（11～12月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（12月末） (3) 地域福祉権利擁護事業の実施状況について (4) 現地調査結果報告書について

◇現地調査結果報告のおもな内容

a 帳簿、記録簿等について

- ①活動確認書の記載者がはっきりしないものや、支援ケース記録で夫婦の名前が記載されたものがあつたが、どちらが利用契約者なのかを明確に記載されたい。
- ②活動確認書の利用者の署名に印鑑だけのものがあつた。理由の如何を問わず、署名押印が望ましい。
何らかの理由で署名が出来ない者については、その理由を記すのが良い。
- ③同意書のサインが明らかに本人のものではないと思われるものがあつた。
代理署名の場合は、その理由を明確に記録に残しておかれない。
- ④財産目録の綴り方を不動産、有価証券、財産一覧をつくるなど工夫し、見やすく、明確にしてはどうか。
- ⑤契約終了時の相続人の確認の内容が不十分であり、相続人の決定など詳細を記録で残しておかれない。
- ⑥記録の仕方が専門員によってばらつきがあり、全体像の把握が難しかったので、考慮されたい。

b 日常的金銭管理サービス

- ①出入庫管理簿の改善通帳等出入庫時の確認については、管理簿は作成されているものの、個々の出入庫の時間が記載されてなく、出庫した個々の通帳が何時入庫されたかを明確にするためにも、様式の工夫等が必要である。
- ②日常的金銭管理上好ましくない50万円を超える預金通帳を複数件確認した。
他の通帳に分散し、貸金庫で保管してはどうか。
- ③社協金庫内に同一人の預金通帳が複数入っているものがあつた。日常支援の通帳以外を貸金庫での保管を考慮されてはどうか。
- ④一度に200万～300万円もの高額が引出されているものがあつたが、高額引出にあたっては、使用証拠となる領収書等の書類添付を考慮されたい。
- ⑤平成20年に死亡された利用者の残務手続は、相続問題が発生しかねず困難防止のためにも至急に着手した方がよいと思われる。

c その他

- ①専門員は多忙であり、例えば共通手書き部分にゴム印を利用するとか、記名さえ困難な利用者のサインは苗字だけで可能にするなど、極力省力化を考えてみることも効果的であると思われる。
- ②利用者と生活支援員の関係を確認するため、年1回程度利用者に生活支援員との関係（状況）を聞くことも有益である。

エ. [苦情解決小委員会]

◇開催日及び審 議事項

回数	開催日	審 議 事 項
第1回	4月10日	(1) 苦情の受付・解決状況について審議
第2回	6月12日	
第3回	8月7日	
第4回	10月18日	
第5回	12月11日	
第6回	平成26年 2月12日	

(2) 研修会の開催

○ 平成25年度『苦情受付担当者研修会』

	テーマ：『苦情対応の基本的な考え方』	参加数
東部	日時：平成25年10月2日（水） 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	50名
中部	日時：平成25年9月18日（水） 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	48名
西部	日時：平成25年9月27日（金） 講師：西部総合事務所福祉保健局 福祉支援課長 草刈 康明 氏	52名

○ 平成25年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

日 時：平成25年6月21日（金）	
会 場：ハワイアロハホール	参加者：314名
演 題：「苦情は改善のもと」	
	～ コンプライアンスの考え方と自律的な解決の基本 ～
講 師：鳥取県弁護士会副会長（運営監視委員会委員長）	
	森 祥 平 氏
行政説明：『福祉サービス第三者評価について』	
説 明 者：鳥取県福祉保健部福祉保健課法人施設指導室 川本 繁 課長補佐	

(3) 広報・啓発活動

- 県社協広報紙（志あわせへ）へ掲載
- 新聞広告（掲載1回 3月20日）
- 苦情解決ポスター、パンフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決事業実施状況報告書、ポスター、パンフレット）
- 施設巡回時での啓発・指導

(4) 調査研究活動

- 苦情受付区分別集計
- 運営適正化委員会に関する定期調査報告（全社協）

(5) 苦情関係機関の会議・研修会への参加

- 平成25年度都道府県運営適正化委員会事業研究協議会
[日 時] 平成25年8月2日(金)
[会 場] 東京都千代田区霞ヶ関 新霞ヶ関ビル 『全国社会福祉協議会』
[出席者] 2名
- 平成25年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
[日 時] 平成25年11月29日(金)
[会 場] 岡山市北区南方 『きらめきプラザ内』
[出席者] 1名

(6) 巡回活動

事業所等を訪問し、制度の啓発、苦情状況の把握、助言など 計28か所

- ・平成25年6月25日～26日 米子市、境港市、南部町の8福祉施設
- ・平成25年9月12日～13日 米子市、日吉津村、伯耆町、大山町、江府町の8福祉施設
- ・平成25年10月11日 倉吉市、琴浦町の4福祉施設
- ・平成25年11月27日 倉吉市、琴浦町の3福祉施設
- ・平成25年12月5日 鳥取市、智頭町、八頭町の5福祉施設

3 受理した苦情案件の概要（問合わせ、相談等含む）

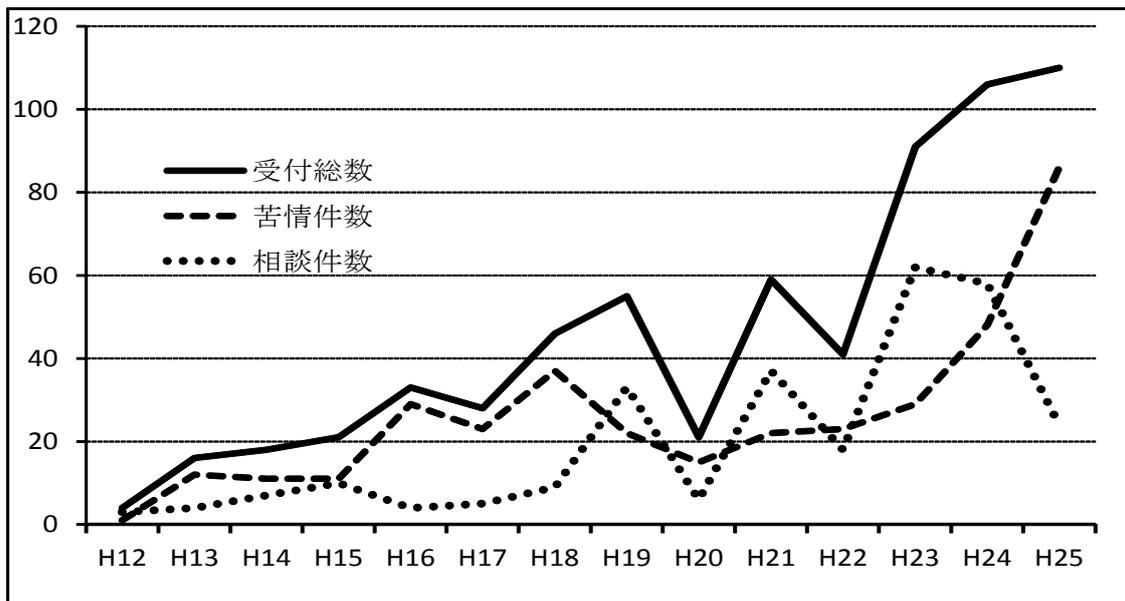
(1) 年度別受付件数等

(件)

年 度	来 所	書面・電話等	計
平成12年度	0	4 (1)	4 (1)
平成13年度	2 (2)	14 (10)	16 (12)
平成14年度	5 (2)	13 (9)	18 (11)
平成15年度	2 (2)	19 (9)	21 (11)
平成16年度	7 (7)	26 (22)	33 (29)
平成17年度	3 (2)	25 (21)	28 (23)
平成18年度	6 (6)	40 (31)	46 (37)
平成19年度	10 (5)	45 (17)	55 (22)
平成20年度	3 (2)	18 (13)	21 (15)
平成21年度	3 (2)	56 (20)	59 (22)
平成22年度	3 (3)	38 (20)	41 (23)
平成23年度	6 (3)	85 (26)	91 (29)
平成24年度	7 (5)	99 (43)	106 (48)
平成25年度	7 (5)	103 (81)	110 (86)
計	64 (46)	585 (323)	649 (369)

※ () 内は苦情件数を再掲

【 受付件数状況 】



(2) 平成25年度苦情・相談件数の内訳

(ア) 申出人の利用施設等の種別

施設等	25年度件数	24年度件数
老人	30(24)	25(21)
障害者	72(55)	75(21)
児童	2(2)	3(3)
その他	6(5)	3(3)
計	110(86)	106(48)

※ () 内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

属性	25年度人数	24年度人数
利用者	75(59)	73(20)
家族	24(18)	19(19)
代理人	0(0)	0(0)
職員	2(0)	4(1)
元職員	1(1)	0(0)
その他	8(8)	10(8)
計	110(86)	106(48)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	25年度	24年度
①サービスの内容(職員の接遇)	13	5
②サービスの内容(サービスの質や量)	2	3
③説明・情報提供	0	8
④利用料	5	1
⑤被害・損害	4	1
⑥権利侵害	6	5
⑦その他	56	25
計	86	48

(エ) 苦情解決結果

解決方法	25年度	24年度
①相談助言	11	13
②紹介伝達	6	5
③あっせん	0	0
④通知	4	5
⑤その他	64	24
⑥継続中	1	1
⑦意見・要望	0	0
計	86	48

【 受付内容詳細件数（重複） 】

事業区分 受付内容		高齢者		障害者			児 童		その他	計
		認知症	その他	身障	知的	精神	児童	障害児		
職員の 接遇	関わり方・対応	3	7	3	1	2			1	17
	言葉使い			1	1	2				4
	説明不十分	1	4	2	2				1	10
	その他	1	3			1				5
サー ビス の 質 や 量	食事									0
	環境		1							1
	サービス不十分		3							3
	退去・サービス停止			2						2
	金銭管理									0
	その他									0
説明・ 情報 提供	虚偽記載									0
	相談不十分	1	1							2
	契約拒否			1						1
	説明不十分	2	1	2						5
	その他									0
利 用 料	利用料関係	1								1
	負担金関係	1	1							2
	その他の費用	1								1
	説明不十分		1							1
	その他									0
被 害 ・ 損 害	介護・支援事故		3							3
	物損									0
	暴力									0
	その他	1								1
権 利 侵 害	虐待									0
	暴力									0
	身体拘束									0
	暴言				2	1				3
	プライバシーの侵害				1					1
	その他	1			2					3
そ の 他	制度に関すること	1	1	1						3
	その他	4	8	3	42	1	2		4	64
合 計		18	34	15	51	7	2	0	6	133

4 苦情・相談の内容と対応状況

(1) 苦情・相談の内容 (2) を除く

No	申出方法 属性	申出の内容	対応
1	電話 家族・女 宅老所	二カ月前から利用している祖母が、契約した送迎を断られ、やむなく家族が送迎している。施設は民家を利用した小さな施設で、利用者の割には職員が少ないと思う。施設としての機能がなされているのか？開設時に許可されているはずなのでその情報を知りたい。開設後の状況がどこでチェックされているのかも知りたい。 知人の話では、暴言や虐待もあるらしい。 利用者の不利益を考慮し匿名で願する。	公的機関窓口を紹介すると共に、県担当課へ情報提供したが、該当施設が無いとの事。 以後、申出者からの連絡なし。
2	電話 元家族・女 デイサービス	車椅子利用で認知症のある祖母が、H25年3月までデイサービスを利用していたが、他施設へ変更した。 以下の事を祖母が繰り返し言い、他の利用者の事が心配なため電話をした。改善してもらいので、匿名で施設に伝えて欲しい。返事は要らない。 ①施設で犬を飼っており、一緒に通っていたおばあさんが咬まれて怪我をした。 ②ホールに職員が居ない為、利用者がトイレ等頼みたくても頼めない状況にある。	施設へ苦情を伝え、次の回答を得て終了とした。 ①二年前の出来事で、当事者間では何の問題もなかった。じゃれて犬歯が手の甲に傷ついた。現在も飼育。 ②職員を配置しているが、たまたま見当たらなかったと思う。
3	来所 家族・孫娘 特別養護老人 ホーム	祖母が利用しているが、入所時では自分(孫娘)が対応不可能だったため、三等親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。 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、社協を紹介された。 施設に問い合わせを欲しい。	本会の業務範囲を説明した後、弁護士の助言を持って施設との話し合いを勧めた。 当会からも、施設へ連絡した。 以後、本人から連絡はない。
4	電話 家族・娘 訪問介護・ 居宅介護支援	認知症で要介護2の父が二つの施設を利用しているが、父はヘルパーをお手伝いと思っており、注文が思い通りにならない時には『誰の為の介護だ。訴えてやる』など罵声をあげて怒る。 施設にも文句を言っていると思うし、施設からの問い合わせや父からの苦情が社協に届いているかも知れないが聞き流して欲しい。	相談者の意向に沿った。

5	電話 本人・男 病院	障害者二級で一人暮らしであり通院中。 P S W (精神保健福祉士) を通じ事業団の職員にヘルパーを頼んでいたが、未だ配置されず全く誠意が感じられない。 ヘルパーを早く入れて欲しい。	病院や事業団から状況を聞き、事業団担当者へ申出人への事情説明を勧めると共に、聞き取った遅滞状況を本会からも説明し、納得された。
6	電話 家族・弟 生活支援センター	障害者の兄が施設を利用しているが、「指定特定一般相談事業所契約書」が説明抜きで送付された。 利用者だけへの説明で終わられては困るし、入所時の契約書が守られていない。 施設に対して行政指導を願う。	本会の業務内容や行政指導をする機関でないことの理解を得た。 家族の要望を施設へ連絡、改善依頼した。
7	電話 家族・息子 配食サービス	『老いた母が自宅に配食サービス（住所・名称等不明）を利用しているが、魚に骨が付いており危ない。』と里帰りした息子が大声での申し出。 県庁や市役所に電話をしたが、県庁は社会福祉協議会が担当と言ったが、タライ回しかい？ 何処が担当かを教えて欲しい。	本会で対応不可の為本会が管轄機関へ事前に連絡した後、本人から管轄機関へ連絡するよう助言した。
8	電話 家族・娘 介護保険事業所	百歳になる家族が病気の為に通所を止めた。3ヶ月後に『デイに来なければ、ケアマネも止めてもらう』と事業所から連絡があった。制度違反ではないか。また、デイに行けば全員が病院に連れて行かれ、温熱治療等もされており、サービス利用料と医療費を支払っているらしいが、これも制度違反ではないか。保健局へは連絡済。 担当ケアマネは5月で退職するらしいので、6月以降のケアマネを探さなくてはならない。どこが良いか？	『ケアマネはサービス利用を条件とするものではなく、制度上禁止されている。最終判断は行政がする。 ケアマネは安心して任せられるところを選んで欲しい』と伝え終了。
9	電話 娘 看護事業所	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回目の訪問看護中に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、社協が担当と言われた。 入浴時の過失により転倒事故が発生したものか、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。 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。	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。 看護事業者に謝罪やさらなる説明の必要性を伝えた。 事業者は弁償の対象案件であることを明言された。

10	来所 次男嫁 デイサービスセンター	<p>義母がデイサービスを月～金の5日間利用している。</p> <p>市内に居住の三男が、施設への送迎契約を結んでいた。その母を、県外から一年ほど前にUターンした長男家族が面倒を見ている。</p> <p>勤務している三男の世話や面倒見は杜撰であり、長男夫婦に母の世話を願いたいのだが、三男は受け入れようとはしない。</p> <p>義母の世話を長男夫婦に任せたいので、三男を説得してもらいたい。</p>	<p>本会の機能・役割を説明し理解を得た。</p> <p>親族等の仲介を求め話し合うことを勧奨した。</p>
11	メール 不明 小規模多機能型 居宅介護	<p>小規模多機能型居宅介護施設で、常日頃から職員に車両を運転させ、利用者が通院する際の送迎にあたらせている。</p> <p>これは禁止されている行為ではないか、指導すべきだ。</p>	<p>違法の有無について、県担当課へ問合せ回答した。</p>
12	メール 不明 小規模多機能型 居宅介護	<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事ではないか。</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>県知事へ通知した。</p> <p>県から『立ち入り調査をする』と連絡があった。</p>
13	書面 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。</p> <p>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。その為の介護職員であるはずだが、『自立の為の施設です』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為にも改善して欲しい。</p>	<p>差出人不明の封書が届いた。</p> <p>寮長へ報告したところ『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>
14	電話 家族・女 グループホーム	<p>施設職員が頻繁に入れ替わり、認知症の義母に不安感を与える。他所に事業所を開設した為、職員が新事業所へ異動となり、利用者に対して職員不足を感じるので抜き打ちで検査をして欲しい。</p> <p>『義母がよく歩きまわるので困っており、薬を増やしてもらいたい』と施設長から言われ、不信感を持っている。</p> <p>義母は頻繁に転倒し顔が腫れたりしており、虐待を疑っている。法人担当者に意見したが、『他施設に変わってもらっても良い』と言われた。</p>	<p>担当の社協へ連絡。</p> <p>4日後に申出者から『町議会議員の仲介で様子を見る』と連絡があった。</p>
15	電話 本人 母子生活支援施設	<p>門限を守らない同僚の行動が気になり、施設長に改善を要求するが、同僚を制裁しない。他の利用者は同僚の行動を気にし、睡眠不足となり精神的に参っている。そんな母の様子を感じ、幼児に悪影響とならないか心配だ。</p>	<p>寮の規則に従うべきで『他人の行動を干渉しない方が良い。』と助言し理解を得た。</p>

16	ハガキ 住民(男) 行政機関福祉課	生活保護者だが、生活保護費受給時に市町村によって金銭 出納帳の記載を必要としたり、必要としなかったりまち まちであり、処理の仕方がいい加減に感じられるが統一 できないか。 (同内容で3通届いた。)	県福祉担当課に問合せ、制度上の制約は無く、個人ごとに対応が異なる事を伝えた。
17	電話 姪 特別養護老人 ホーム	88歳の利用者は下半身不随となり、施設でお世話にな っている。職員の対応に不満で、度々愚痴をこぼす。 本来弱者の味方をすべき職員が、面と向かって苦言を呈 す。 事務職員に苦情として伝えても、改善されないばかりか 利用者の服を隠すなどの嫌がらせをされた。 利用者は寝たきりで、背中に褥創があり思う様な処置さ えもなされない。	本会の業務や機能を説明した。 申出者は暫く様子を見るとのこと。 希望どおり保留とした。
18	電話 住民・女 デｲｰビス	宅送で利用者を車から降ろす時、路上で運転手が利用者 のスカートをめくっていた。 めくられた利用者は辛かっただろうし、その行為は性的 虐待ではないか。返事は不要。	事業者から『利用者 は車中で異臭を放っ ていたので確認した行 為だった』と報告があ った。
19	来所 本人・女 就労継続支援 施設	精神障害(パニック・うつ)2級の利用者 スタッフ全員が利用者に対する対応能力がなく、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 要望どおりには出来ない』と跳ね返す。 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。 本来利用者の症状により支援が違うはずだが、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。 改善を求めて、苦情申出に来たことを伝えて欲しい。	施設理事長を訪問し 申出者の要望を伝え た。 また、その状況を申出 者に連絡し納得を得 て終了とした。
20	電話 孫・男 地域包括支援 センター	脳梗塞を患った精神疾患の祖父を、祖母方の自分(孫) が何かと面倒を見てきた。脳梗塞治療で退院後、短期入 所施設でお世話になっている。祖父方の息子が祖母から キーパーソンの座を奪い、年金や預金通帳を管理し始め た。ケアマネを通じて息子との話し合いを頼んだが、会 うことも通帳を返すこともしないと言う。自分が十数年 間世話をした背景をも考慮せず、息子が年金等を管理し 始めた経緯なども聞き出してくれず、その不満をケアマ ネにぶっつけるが相手にしてくれない。 包括支援センターや国保連合会などにも相談している。	本会の業務等の説明 をし、対応不可の理解 を得た。 公的機関と相談し ている為、その機関と の相談を続けること を助言した。

2 1	書 面 元利用者家族 サービス	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行った。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。今は思い出し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。	差出人不明。 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。 県は状況を聞き、監査等で指導するとのことだった。
2 2	ハガキ 本人・男 児童保護施設	差出人名なしの、ハガキでの訴え。 『苛めとかで無く今早く家に帰りたい事で相談に乗って欲しい。 ①僕はいま早く家に帰りたい。児相にも早く家に帰らしてと言ってお下さい。②早く学園をやめたい。③早く家族みんなと暮らしたい。④何時も寝る時家族の事を思いだして泣く事もあるから、早く家に帰ったら落ち着くから早く帰りたい。どうか家に帰る事お願いします。』 (5日後にも同内容ノハガキが届いた。)	県青少年家庭課へ報告し、対応依頼した。
2 3	電 話 住 民 地域センター	①通所サービスと②認知症対応型共同生活介護を行っている施設がある。②の職員が①の利用者の送迎や入浴を手伝っている。違法だと聞いているが、違法ならば処分してもらいたい。返事は要らない。	県長寿社会課へ報告。
2 4	電 話 本人・女 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の、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。 最近で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。 (回答を得るまでに、催促の電話が1通あり。)	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。
2 5	電 話 家族・女 就労継続支援	障害者の一人住まいの娘が事業所へ通っている。 ヘルパーを変えたいので、事業所から紹介されたヘルパーに会いたい、駐車場の有無が分らない。 駐車場があるヘルパーさんを知りたい。	当会にはヘルパー情報がなく、事業所に問合せすることを勧めた。

26	電話 家族・女 デイケア	誤嚥性肺炎を患う介護度5の義父がデイケアを受けている。 昼食時の手当てに不満であり、時間をかけた手当を要望するが『他者の介護もあり、希望の処置を施すことは難しい』と職員は言う。 又、口腔内の洗浄も雑で、その状況を見た言語聴覚士は洗浄の不十分さを認めていた。 痰をキチットと口腔ケアがなされていない。	本会の機能を説明し、医療関係相談窓口を紹介すると共に、事業所との相談を勧めた。
27	電話 元職員・女 グループホーム	介護職員と利用者が、夜勤中であってはならない行為をやっている。 他の利用者や職員に迷惑であり、本部にも伝えるが改善されない。 そんな職場が嫌で辞表を出した。 改善するよう、事業所本部へ伝えて欲しい。	事業所へ改善要望を伝えたが、職員の三角関係とのこと。申出内容に信ぴょう性もなく終了とした。
28	電話 娘 介護老人福祉	母(75歳)が入浴介護中に尻もちをつき、嘱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、見舞い金を戴いただけ。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。
29	電話 家族・男 介護老人福祉施設	「現在の施設では介護度が高くなり面倒を看れないので他の施設へ替わるよう」役場を通じて伝えられた。 さらに、他の施設に変わる時に担保として100万円必要で、月々の利用料金も1万円程度と高くなるとのこと。納得出来ない。 役場に連絡されるとまずいので、匿名として欲しい。 *当会が転出先施設(未定)に問い合わせたが、「利用料以外を戴くことは無い」との回答だった。	金額の詳細を役場に尋ねることを助言した。 「以後、施設側の対応に変化なく、同施設の利用を続けている。」と相談者から報告を受けた。 *の内容も伝えた。
30	電話 本人・男 就労継続支援 B型施設	職員の言葉使いが非常に悪く、怒鳴られる。「どんな病気なのか、どこが悪いのか」等人の心にズカズカ入ってくる。職員には精神障害者の事が分っていない。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わからない。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わからない。苦情を申しでも担当者と管理者とが夫婦なので、利用者の意見をくみ取らず改善もされない。 第三者委員がだれであるかもわからない。	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。

3 1	<p>文 書 家族・女 デイサービス</p>	<p>利用者に対する施設や嘱託医の処置・対応に納得・了解出来ない点を指摘</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③検査データを要求しても、なかなか対応してくれなかった。</p> <p>④胃瘻への移行も考慮された為、外泊を繰り返し、食事摂取の練習をした。外泊時は経口摂取可能となり、普通食を食べていた、水分もストローで上手く飲めていたので、その旨連絡ノートに記載し、職員に対応をお願いしたが、可能と思える事に対応してくれず、寝たきり状態でミキサー食を続けられた。</p> <p>⑤下痢が続いたので「外泊中の過食では」と疑われたが、外泊中の様子等を連絡ノートで報告するが全く活用されず、返事もない。便秘で入院したこともあり、ずっとマグミットを処方されていた事が分った。</p> <p>⑥外泊中飲ませなかった薬を都度返していたが、受け入れられず「処分して下さい」だった。</p> <p>⑦本人が嫌いな食べ物を、食欲が無いからと栄養補給剤（エンチャリキッド）を処方された。</p> <p>それらの薬を返したが、差額の清算は無かった。</p> <p>⑧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。</p> <p>嘱託医への思い（請求書の発行、処置）等、こんなDrもあるのかとの情報提供の気持で申し出た。</p>	<p>運適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。</p> <p>嘱託医に対する苦情、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。</p>
3 2	<p>電 話 本人・男 社会福祉協議会</p>	<p>毎年、年末義援金を受けていたが、連絡も無くストップされた。不審に思い電話で問い合わせたが、電話を受けた女子職員が何度も返答が出来ず、女子職員から話しの内容を聞いているはずの交替した男性職員から、いきなり『なんですか?』と問いかけられた。</p> <p>理由を訪ねているうちに、『あんたに言わなあいけんだかいな』と、住民の福祉に関わる社協職員として相応しくない対応に怒りを覚えた。</p> <p>施設に連絡して職員の対応を改善して欲しい。</p>	<p>社協へ苦情内容を連絡し、職員の対応について改善依頼した。</p>

33	電話 本人・男 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してもらおう』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。
34	電話 職員・女 介護老人保健施設	福祉施設内で、職員が利用者に対応すべき事項に関して パワハラを受けている。 職場で話し合える状況でないので、相談窓口を教えて欲しい。	公的機関の窓口を紹介した。
35	電話 職員・男 障害者支援センター	就労継続支援施設の利用者の苦情処理等対応方について困っている ので、運営適正化委員会の機能、対応について知りたい。	当会の業務範囲、機能 等を紹介・説明した。
36	電話 息子・男 配食サービス	「老婆が利用している配食サービスの骨付き魚が危険」との申出で、配食サービス業者も不明。 「担当者では話にならん、上司を出せ！」の一点張りで 酩酊状態、大声での申出。	苦情内容が不明瞭で 大声で怒鳴っている だけなので対応不可 能のであり「電話を切 らせて戴く」ことを伝 え、電話を終えた。
37	電話 本人・男 障害者	自分は障害者手帳二級だが、知人は寿司屋に勤め、ピアノに 天才的な上手さがあるにも拘らず、障害者手帳は一級だ。 どんな基準があるのか、納得いかない。	市役所の担当課に問 合せをするよう助言 し了解された。
38	電話 家族・男 軽費老人施設	利用者に対する寮長の対応に差別があり過ぎる。 その為に、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 て頂きたい。」と伝えて欲しい。	事務局長へ電話で伝 え、改善を要請した
39	文書 不明 総合福祉センター	住民の声を届ける。 数年来住民に対する職員の誠意と熱意の無さに程々あ きれている。 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。 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。 この問題を早急に対処願いたい。	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。

40	電話 本人・女 介護施設	<ul style="list-style-type: none"> ・申出者(妻73歳)、利用者(夫80歳・脳梗塞で倒れ会話できない) ・社協の印刷物の内容は良い事が書いてあるが、利用している者には馴染めない。 ・連れ合いが介護を利用するようになって、理解している積りでも色々な悩みや施設での対応に不安がつる。 <ul style="list-style-type: none"> ・入浴回数が少ない為か、身体から異臭がする。 ・時々訪問し蒸しタオルで身体を拭き、職員にそれを依頼しても個々に対応出来ないと言うが、利用者はそれでは困る。 ・衣服の交換回数が少ない。 ・排泄の処置の回数、処理が不十分だ。排泄物が付着したものを何日も替えてない。 ・利用者の状況や、細やかな介護を要望・依頼するが、他の職員に伝わっていないし、守られていない。 ・職員の対応に熱意とハートがない。 	施設への苦情伝言を望んでおられず、傾聴に留まる。
41	電話 本人・女 介護老人福祉施設	<p>4年前に夫が亡くなった。</p> <p>息子は遠方で暮らしており、自分(93才)は高齢のため自宅を手放し、3年前からこの施設を「安住の地」と思って利用している。</p> <p>対応等施設職員に対する何の不満も不自由もなく感謝している。</p> <p>利用して初めて分ったが、周りの利用者のほとんどが“認知症”の方が多く、まるで精神病院にいるようでもストレスを感じる。</p> <p>福祉施設はこんな状況でしょうか？</p> <p>部屋に閉じこもってばかりいられないし、孤立したくないので時には部屋を出て、職員のお手伝いをしている。</p> <p>居室の変更を願ったが、その階の部屋は見晴らしが悪く変更に至らない。</p> <p>障害の無い高齢者が住まう施設を知りたい。</p>	<p>現施設の職員等に不満はなく、居室変更は条件が整うまで待てるかどうか等を整理し決めること。</p> <p>若しくは、施設情報に詳しい地域包括支援センターの専門員と相談し、納得のいく場所を探すことを助言した。</p>
42	電話 本人・女 医療福祉センター	<p>病院で治療を受けているが、父(反社会性障害)が医師や職員に難癖を付けた為、自分(適応障害)が医師や職員から怒鳴られたり、医師から退院を告げられたりした。</p> <p>職安には自分の症状等が告げられ、就職も出来ない。</p> <p>個人情報漏らすなど人権侵害も甚だしい。</p> <p>この病院にいと精神を悪化させられる。この病院に居たくはないので、県外の病院を紹介して欲しい。</p>	<p>院内の精神障害者地域生活支援センターに苦情を報告した。</p> <p>申出者は入院中であり、連携室と相談することの指示を得て、その旨を申出者へ連絡した。</p>

43	来所 息子 デイサービス	<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が、左腕骨折で他病院に入院した。 施設長から、「保険で治療費は支払う」との説明を受けたが、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為ケアマネと相談のうえ、状況を施設へ伝えてもらった。 施設長は、保険で支払うが立替えて支払うよう勧めた。納得出来ず、施設（3名）と申出者と妹の5人で話し合った。 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戴いており、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」との申出。</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。 利用者は現在も入院 中だが、請求分を施設 が支払うなど解決方 向へ進展中。</p>
44	電話 娘 包括支援センター	<p>市包括支援センターの対応が悪く、市の相談窓口で対応をお願いしたが、窓口が関係機関との対応結果後の連絡をくれない。</p>	<p>市役所相談窓口へ連絡し、速やかな対応を依頼、了解された。</p>

(2) 同一人（障害者）からのメールでの苦情・相談

No	申出方法 属性	申出の内容	対応
45	メール 本人・男 障害者施設	世話人が、おどかしたりバカ呼ばわりしたり、警察の真似をする。世話人全員が犯罪者だ。 (他に同文で65件)	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
46	メール 本人・男 障害者施設	女子工場長が、障害者従業員に対し「お喋り等禁止」を訓示するにも関わらず、仕事上の話しかどうかは不明だが、寮母同士はお喋りをしている。 勤務時間が17:25までの為、有料となるATMの利用に困っている。改めて戴きたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
47	メール 本人・男 障害者施設	作業支援員が、昼食中に女性障害者従業員をバカかまいをしているが、誰一人注意する人がいないので、改めて欲しい。 作業所内での個人的なメール送信も、自粛願いたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
48	メール 本人・男 障害者施設	障害者従業員の担当作業が寮母に変更されたが、担当変更されても、イタチごっこで永久に終わらないのではないかと指摘させて頂く。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
49	メール 本人・男 障害者施設	世の中全ての事ではあるまいが、施設全職員が無理矢理障害者従業員を納得させる。配置場所が適正でない、有無を言わず変更させる。様々な場所で体験させたいとの配慮もあるが、納得いかない従業員がいることも、参考として検討して頂きたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
50	メール 本人・男 障害者施設	色々な配置場所変更は、体験の一環とはいえ、名を変えた虐めだ。 指導員の「こら前向いて終礼聞けや！」等の暴言発言は控えていただきたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
51	メール 本人・男 障害者施設	作業場のラインが頻繁に停止するので、障害者従業員が他の従業員に注意した為、軽度の喧嘩が発生した。 指導員の対応に納得いかないが、人によって性格が異なり、意味の取り違いから冗談と取るかの判断が難しいのでは？	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
52	メール 本人・男 障害者施設	チョツとした作業ミスで寮母達は笑って対応するが、ある障害者従業員が他の障害者従業員を罵倒する対応に納得いかない。 汚れ落ち不備を機材メーカー等の連帯責任を追究し、従業員を精神的に追及することは自粛願いたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。

53	メール 本人・男 障害者施設	作業ミスで、障害者従業員が他の従業員に意見を言うのに対し、寮母等は多少ミスしても、見て見ぬ振りをして注意をしない。 女子職員には気持ちが癒されることもある。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
54	メール 苦情 本人・男 障害者施設	翌日に納品引渡しをするものを、女性指導員が勤務終了後まで障害者に作業させることに納得出来ない。 勤務後の作業は、体力的にもきつい等意見させて頂く。 勤務時間の改善を要求する。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
55	メール 本人・男 障害者施設	勤務中、工場内で携帯電話を持ち歩いている職員は認められるのか？ 従業員には必要ない物の持ち込みを禁止されているのに納得出来ない。改善要求をさせて頂きたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
56	メール 本人・男 障害者施設	製品不良は以前からあり従業員の精にされるが、機材メーカーや業種協会の監督不備とも言えるので、責任追及を指摘したい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
57	メール 本人・男 障害者施設	衆議院選挙で投票をお願いしたい等、だまし討ちともとれる方法で有無を言わず全員参加を促したが、納得出来ない。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
58	メール 本人・男 障害者施設	製品不良で障害者従業員ばかりを責め、「なぜ機材メーカーや業種協会の責任を追及しないのか」を指摘。 運営適正化委員会職員方々にも改善要求お願いしたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
59	メール 苦情 本人・男 障害者施設	製品の不備を指摘された寮母が「私がやりました」と言わず、知らないような顔をする行為に納得出来ない。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
60	メール 本人・男 障害者施設	障害者従業員や指導員に、言葉による苛めを受けています。 女性指導員は「指導の一環で、虐めに該当しない」と言う。 納得出来ません。事実、言葉による苛めはないのか？ 運営適正化委員会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。
61	メール 本人・男 障害者施設	8月15日盆休みは、労働法で遵守されるべき法律だが、盆休みとは別の8月17日（土）の勤務実施に納得していない。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。

6 2	メール 本人・男 障害者施設	従業員とは違った職員の車の置き方に納得いかない。 新規採用寮母に意見させて戴くが、障害者従業員への対応を誤ると退職時迄誤解が継続するので、数日間勤務して無理だと判断したら精神を病むまで勤務される事が無い様、身体を大切にされます様に忠告する。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
6 3	メール 本人・男 障害者施設	障害者従業員が言葉の苛めをしている。 男子指導員の態度が悪いのは妻の連帯責任、女子工場長の態度が悪いのは夫の管理が悪い。寮母の態度が悪いのは夫の管理責任追及お願いしたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
6 4	メール 本人・男 障害者施設	以前から指摘しているが、寮母同士が勤務中に長時間会話しても、指導員は気兼ねからか注意しないが、障害者従業員が注意を促したり、意見・希望を口にすれば配置転換に名を変えた虐めに遭うなど、納得いかないことばかりだ。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
6 5	メール 本人・男 障害者施設	誰もがやっている作業が滞ることを理由に、責任転換させられた者がいるが、指導者と彼の性格管理が不十分であり、イタチごっこで永久に終わらない。弱い者いじめと再指摘したい。又、運営適正化委員会は一方的に施設側の意見を聞き、処理されることに納得いかない。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
6 6	メール 本人・男 障害者施設	休日中の臨時出勤日に、労働基準法による有給休暇を取得した。女子事務員から「特別の理由無き人は有給休暇を使用するものではない」と苦言された。 有給休暇を使用するのに、正式理由を訓示しなければ駄目なのか？女子事務員が権利を奪う事は法律上できない。又、工場内で禁止されているにも拘らず、事務長が腕時計をしているが、障害者従業員には禁止して彼を注意しないことに納得いかない。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
6 7	メール 本人・男 障害者施設	ある障害者従業員が、言葉による虐めを再発した。 製品の悪くないものまで、悪い様に決めつける。 今後、このような事無きよう改善要求をお願いしたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
6 8	メール 本人・男 障害者施設	女子工場長と女子事務員の会話は、全て仕事の話との位置づけに納得いかない。また、女子障害者従業員は女子事務員よりも作業が遅いと、一方的に責任転換することにも納得いかない。 男子指導員が軟弱すぎる、と指摘する。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
6 9	メール 本人・男 障害者施設	寮母が決められている駐車の仕事をしなさい。女子工場長や女子事務員は、そのことを熟知可能では？ 己の可愛さのみ理想を掲げる前にプライドを捨て、寮母を注意出来るよう社内厳守をして頂きたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。

70	メール 本人・男 障害者施設	<p>数回指摘しているが、寮母の勤務中の話声が喧しく改定可能か問いたい。</p> <p>また、駐車の仕方にも納得出来ない。女子事務員は障害者従業員には申し付けするが、自分たちの事には現段階で徹底・遵守されてない。</p> <p>今後改善されなければ、駐車場車両を画像で送信する。</p>	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
71	メール 本人・男 障害者施設	<p>先般、意見を送信させて頂いたが、依然として定められた駐車をしていないので納得出来ない。</p> <p>今後改定出来なければ、証拠として駐車場車両の画像を相談先に送信させていただく。御了承願えれば幸だ。</p>	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
72	メール 本人・男 障害者施設	従業員と女子事務員が、勤務中に仕事の話？私語？(信憑性乏しく断言出来ぬ) 大きな声で話しているにも拘わらず、誰一人見て見ぬ振りをする事に納得いかない。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
73	メール 本人・男 障害者施設	ある指導員を出荷担当に配置換えをすることは女子工場長の自由だが、彼は障害者従業員の対応に軟弱であり、障害者にイライラが起こる。また、仕事終了後、障害者従業員二人が〇〇君を一人掃除させ、「こき使え！」等言葉による苛めを行っていた。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
74	メール 本人・男 障害者施設	勤務中に寮母の私語が喧しい。工場長や指導員は、見て見ぬ振りをしていることに納得いかない。寮母は「福祉施設勤務に向いていない。障害者への対応は難しい」など自身で感じ、退職を視野に早めの決断を願う。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
75	メール 本人・男 障害者施設	寮母が駐車の仕方を守らないことに納得いかない。度重なる忠告をしたが、改善する気がない等見受けられたため、止む無く画像を送信した。(画像添付)	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
76	メール 本人・男 障害者施設	障害者従業員同志の好意関係が発生しているが、他の従業員が彼女もいない者を馬鹿にし、気に入らない仕草をすることに納得いかない。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
77	メール 本人・男 障害者施設	年末年始休業日程を女子事務員が発表した。有無を言わさぬマインドコントロール手法で納得させられた。休暇届けを出そうにも、苦情・意見を言わず無理矢理納得させる理由を表記させる為、休暇届を提出出来ない雰囲気だ。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
78	メール 本人・男 障害者施設	市内の交通渋滞を『障害者従業員〇〇君が制限速度以下のノロノロで走行していた事が原因だ』などと、昼食時の食堂で女子事務員が他の障害者従業員に話していた。原因は前の車が動かず、後続車が動けない為だ。無理やり前進すれば追突する。彼が笑い者になるだけでなく、渋滞の法的責任を〇〇君が一人で負うことになる。謝罪願いたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。

79	メール 本人・男 障害者施設	職員は悪魔だ。(グループホームの)世話人は警察の真似します。職員はそんなことして良いのか。裁判所に言って下さい。皆がグループホームは嫌だと言っています。世話人は他人なのに、文句だけ言っている。グループホームは地獄だと、みんなが言っている。世話人は悪魔だ、ムカツク。 (同文が2週間程で191回送信されたが、その後メール送信なし。)	返信しても反応がなく、事業所で実態を尋ねた。『障害者夫婦間でのめ事に時々ホームヘルパーが助言をしている。その事が気に入らないようだ。』と回答を得た。静観する。
80	メール 本人・男 障害者施設	17時25分までの勤務時間は、余暇時間が保てない。給料日等のATM利用時に、時間外手数料105円が銀行口座から引き落とされる。 又、更衣室でふざけている連中がタイムカード時間を虚偽し、障害者従業員が一斉刻印を行うため、玄関が人間で渋滞する。 改善命令意見させて戴きたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
81	メール 本人・男 障害者施設	障害者従業員(女)が障害者従業員(男)を、言葉による苛めを行っている。作業所従業員や支援員等の責任追及を行うことも必要不可欠ではないか。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
82	メール 本人・男 障害者施設	障害者従業員(女)が、作業中の従業員に対して気配りが足りない。 12月28日の出勤について、代休をとりづらい。有給休暇を取るに当たって、理由を書かせる為だ。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
83	メール 本人・男 障害者施設	障害者従業員が、女性の障害者従業員にあり得ない事を真実のように言っていたが、真実として受け取った場合に謝罪責任取れるのか? 意味を取り違えたら話が独り歩きをする。 勤務中の携帯電話等の所持を禁止されているが、納得いかない。法的拘束力も存在しない。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
84	メール 本人・男 障害者施設	1月4日(日)を正月休日との触れ込みで、強制出勤させられたが納得いかない。職員は「勤務先の方針を遵守してください」と休暇申請理由の強制記入を強いるため、プライバシー・個人の自由を奪われる。 職員にプライバシー・自由を奪う権利は無い。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
85	メール 本人・男 障害者施設	洗濯後の汚れ落ちが悪い事を従業員の責任とする前に、機械や洗剤メーカー、クリーニング業界の責任を追及してもらいたい。 職員の従業員に対する言葉のいじめの原因として送信させて戴く。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。

86	メール 本人・男 障害者施設	ノロウイルス予防対策の一環で強制マスクキャンペーンが開始された。工場長は、出入業者にも障害者従業員同様、納得できる対応をお願いする。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
87	メール 本人・男 障害者施設	県外で発生中のノロウイルス・インフルエンザのマスコミ報道があるが、危機管理する程強制で、全障害者従業員等マスク着用する必要有るのか？ 予防策させても発症しない保証は無い！	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
88	メール 本人・男 障害者施設	出入業者職員へのマスク着用を早急に解決しなければ、出入業者社長か青年会議所へ、問合せ送信させて戴くことを了解願する。 そうならない為、切に願う次第である。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
89	メール 本人・男 障害者施設	障害者従業員が一方的に他の従業員を悪く言い、罵声ともとれる言葉使いで人権侵害された。 近くにいた指導員は見て見ぬふりであり、マニュアル通りの障害者への対応が出来ていない。 有給休暇の取得に際し、事務職員は理由の明記を訓示するが、指導員は理由の表記を「私用」程度で良いと言う。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
90	メール 本人・男 障害者施設	ボイラー不具合で3月1日（土）に出勤となったが、強制出勤に納得いかない。 ボイラー業者一同が責任を負え。 障害者従業員・職員に、出勤の必要性無い！ プライベートの楽しみを奪う権利は、ボイラー業者には無い等意見させて頂きたい。	氏名不明のメール送信のため施設での対応を依頼した。
91	メール 本人・男 障害者施設	有給休暇取得について施設長に面談するよう、女性指導員から指示された。 施設長から説明を受けたが、無理矢理納得させられるため、同意せざるを得ない。	「労基監の了承を得たうえであり、本人にも十分説明している。その場では理解し、納得している。」と施設側が説明。