

コロナ禍における 相談・苦情例まとめ

●はじめに ～コロナ禍での苦情受付状況～

新型コロナウイルス感染症の拡大により『コロナ禍』という今まで想定もしていなかった事態となり、早くも2年が経過しました。社会全体がいつ終息するかわからないコロナ禍の中、福祉サービスに関する苦情相談窓口である運営適正化委員会にも、不安を抱えた利用者やご家族等から様々な相談・苦情が寄せられました。

全国社会福祉協議会が実施した運営適正化委員会の統計「令和2年度都道府県運営適正化委員会に関する定期調査」においては、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う事業所の対応に対する苦情の受付は695件となっており、全体の4,347件に対して16%を占める結果となっています。

サービス分野別にみると、69件が「高齢者」9.9%、89件が「障害者」12.8%、54件が「児童」7.8%、483件が「その他」69.5%となっています。「その他」の内訳としては「社会福祉協議会」が463件を占め、その苦情内容のほとんどが生活福祉資金コロナ特例貸付に関するものであったと推察されているところです。

そこで、本委員会では令和2～3年度に本県をはじめ各都道府県運営適正化委員会に寄せられた、コロナ禍に関連する相談・苦情について主なものを抽出し、「高齢者」「障害者」「児童」「その他」の分野別にまとめを行いました。事例の中には、感染拡大初期のまだ対策が定まらない頃の内容も含まれておりますが、そのまま掲載しておりますので予めご了承ください。



●分野別にみる相談・苦情の内容



高齢者

最近コロナ感染防止の関係で、施設に入所している母と面会できない。
親の体調が心配…。

- ◆コロナ感染が拡大している中で、訪問看護員に自宅に来てほしくないのだが、定期的に来るので訪問しないようにしてほしい。
- ◆管内での初コロナ発生により、ショートステイ利用の前日の夕方になって、急に利用できないとの連絡が来た。
- ◆親が施設利用の新規契約をすることになったが、家族が県外への行き来が多いことを理由に事業所から契約を延期された。コロナの症状は全くないのに契約させてもらえない。

- ◆同居家族が医療機関で働いていることを理由に、「サービス利用を制限してほしい」と事業者から言われた。
- ◆親が入所している施設では、コロナ禍でありながら利用者が外で食事をするようなイベントを開催するそうだ。多くの人が接触するような行事は中止してほしい。
- ◆グループホームに入居している姉とは、コロナの影響で帰宅や面会ができなかった。数カ月ぶりに施設から姉が入院したとの連絡があり病院へ向かうと、姉は一目で重症とわかるほどやせ細り、変わり果てた姿になっていた。なぜもっと早く家族に知らせてくれなかったのか。
- ◆施設入所している家族へ面会に行った際、職員の清潔感のない身だしなみや言動が気になった。認知症等があるからいいだろうと思っているのか、大きな声で「マスクしろ～」と言っていた。
- ◆施設内で食事が終わった後、マスクをしないで隣同士で話している入居者がいたので注意した。後日、管理者から「他の入居者を怖がらせないで」と言われた。自分は持病があるので感染対策をしっかりとしなければと思っているのに。
- ◆施設の面会制限により5カ月ぶりに家族と面会した際、手足の甲に青あざができていて驚いた。施設ケアマネに連絡したら状況の説明があったが、今後は介護に気をつけてほしい。

就労支援事業所で在宅ワークを取り入れているが、半年間、事業所から何の指示もなく仕事ももらえない状態が続いているので不安だ…。

障害者



- ◆自宅に県外からの来客があることに対して、訪問介護のヘルパーから「1週間来れなくなる」と言われた。県外者のみのコロナ感染を疑うのは差別ではないのか。
- ◆職員のマスク着用をめぐって意見したら、事業所を辞めさせられた。
- ◆持病がある障害者宅へ体調不良のヘルパーを派遣するのは、感染対策への配慮が足りない。
- ◆身体障害があり介助がないとトイレもできない状態である。事業所に家族が出張で東京等に行くと伝えたら、サービスの提供を断られた。「家族が出張に言っている間にアラートや緊急事態宣言が発令されたら帰って来ないでください」とも言われたことがある。自分の介護のせいで、家族の仕事に制限ができてしまうのも、何か違うと感じる。
- ◆送迎車で体温が37.5度以上ある利用者が数名いたので、翌日に管理者へ問いただしたところ、何も対応しないまま事業所へ入れてしまったことを認め、その後、利用者への事情説明や保健所の指導による対応等を行った。後日、管理者より自分の今回の執拗な言動を理由に、契約書の『申出人による暴言』に抵触したとして、契約解除を申し渡された。一方的な契約解除に納得いかない。
- ◆相談支援員に「子が通っている就労支援事業所のコロナ対策が心配」と相談したが、「特になにもしっていません」と取り合ってくれなかった。利用者の家族がコロナに感染したら、利用者が濃厚接触者となり事業所に通えなくなるのが心配であるのに、相談員は保護者の気持ちを分かってくれない。

- ◆グループホーム内でコロナ対策を徹底するよう管理者に言ったら、いじめられるようになった。無視されたり、罵倒され「文句があるなら出て行け」とも言われる。ホーム自体は気に入っているので出て行きたくない。
- ◆咳が出ることでコロナ感染を疑われ、事業所への通所を自粛するように言われた。本人はむせて咳込んだだけのようなのだが、何度も同じことで家族に迎えにくるよう言われる。
- ◆県が配付しているマスク券をヘルパーに渡して、次の訪問日に購入をお願いしたところ、「シフトで他のヘルパーが対応する可能性が高いので『どうかお願いします』と頭を下げてそのヘルパーに頼んで」と言われた。

児童



子の通う保育園では、職員のマスク着用が徹底されていない上に、布やウレタンマスクなどを使用している。不織布のマスクを使用しなくて大丈夫なのだろうか…。

- ◆家族の在宅ワークが増え、子どもを学童に預けなくても家で見られるようになった。利用を中断したいが年度中の退会が認められないルールで辞めることができない。
- ◆密を避けるためにも、行事を広い会場で開催して欲しいと要望しているが、事業所側から前向きな回答が貰えない。
- ◆子どもが通う保育園では、全ての園児の歯ブラシとコップを集めて一緒に洗っているらしい。衛生面やコロナの感染予防が心配で不安だが、気軽に尋ねることができない。
- ◆母子生活支援施設に入所中。自分は障害があり定期的に通院しているが、施設長から「コロナで騒がれている時に通院しなくても、命に係ることもないでしょ」と言われた。
- ◆コロナ禍により、運動会の見学は片親のみとするよう通達があった。最後の年なので両親で見に行きたいと園に相談すると、別な日に開催される総練習時に見に来てはどうかとの手紙が来た。その手紙には「運動会を開くだけでもありがたいと思って欲しい」というような内容が書いてあった。
- ◆娘は2つの児童発達支援事業所を利用しており、先日、一方の事業所でコロナ陽性者がでたため、娘もPCR検査を受けた。そのことをもう一方の事業所へ伝えたところ、「個人は特定されない形で、PCR検査を受けた利用者があることを他の保護者に伝える」と言われ、一応は了承したが風評被害のこともあり本当に個人が特定されないか不安だった。しかし事業所は「お母さんは何か引っかかるんですか」とその不安を理解してくれなかった。
- ◆保育所へ送迎の際に、保育士がマスクを下げて子供を抱っこしながら保護者と話していたり、マスクをしていないのを見かけたことがある。保育士は子供と密接にかかわる仕事なので、保護者としては不安である。
- ◆保育園からコロナに関する念書をだすよう書面が配られた。内容は「園でクラスターが発生しても園に責任を問わない。コロナ感染の疑いがあると園で判断した場合、登園を控える」など園に都合のいいような内容であった。そもそも念書を取る行為に問題があると思われる。

その他

(※「その他」とは、高齢者・障害者・児童分野に属さない「行政」「地域包括」「社協」など)

- ◆コロナ特例貸付の緊急小口資金申請時の社協職員の対応に不満がある。
- ◆県外で借入したコロナ特例の総合支援資金を、転入先で借入延長を申し出たが、社協の対応が遅く申請に至ることができず、それまで生活費が持ちそうにない。
- ◆国ではコロナ特例の総合支援資金貸付について「柔軟な対応を」と言っているのに、貸し渋りや減額申請を求められ、自分の申請が通らない。

●おわりに ~With コロナにおける苦情解決へ向けて~

苦情は、利用者と事業者お互いの情報共有や理解の不足によって生じることがほとんどです。特にこのコロナ禍においては、何が正しいのかわからない状況の中であって、事業所としての対策に追われるあまり利用者等への伝達が不十分となってしまうことが少なくなく、そのわずかな行き違いにより、利用者等の不安や不満が募り苦情となって表れてきてしまいます。

前項で苦情例をまとめましたが、既に多くの事業所では“オンラインを面会に活用する”“広報紙やホームページで施設の日頃の様子を伝える機会を増やす”“密を避けるため数回に分けて行事を実施する”など様々な工夫を取り入れて、『With コロナ』を見据えた福祉サービスの提供に向けて、利用者や家族等と共に取り組んでおられるようです。

福祉サービス事業所においては、コロナ禍と言う前例のない未曾有の危機対応に労力を割かれ、日々大変な思いをされている中、未だなお、面会や接触を制限せざるを得ない環境において、利用者等からの苦情や要望への対応を行うことは厳しい状況とは察しますが、利用者や家族等から信頼される実施体制の確立と質の高いサービス提供の実現を目指し、引き続き適切な対応が行われますよう、ご尽力をお願いいたします。



(参考資料・文献)

- 「苦情受付・解決の状況／令和2年度都道府県運営適正化委員会事業実績報告」
令和3年10月22日 社会福祉法人全国社会福祉協議会
- 「令和3年度運営適正化委員会事業研究協議会」
【講義④運営適正化委員会における苦情解決と今後の取り組み】
「令和3年度運営適正化委員会相談員研修会」
【講義①運営適正化委員会における苦情受付の状況と今後に向けた対応】
講師：(前)立教大学コミュニティ福祉学部教授 平野方紹
- 「令和2年度運営適正化委員会事業報告書」都道府県運営適正化委員会
(北海道、青森県、岩手県、福井県、山形県、千葉県、神奈川県、大阪府、愛知県)

福祉サービス運営適正化委員会

【事務局：鹿児島県社会福祉協議会 長寿社会推進部】 県社会福祉センター5階

TEL 099-286-2200

FAX 099-257-5707

E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp