

高齢福祉室

●介護保険に関する相談・苦情 7件

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|--|--|
| <p>対象者(90歳、要介護2)の担当ヘルパーから以下の申出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者の担当ケアマネジャーによる金銭管理疑い及び、対象者へのキツイ発言が虐待にあたるのではないか。 ・対象者は被害妄想があるため、事実確認をしてほしい。 | <p>市職員4名で事業所を訪問し、担当ケアマネから相談内容の事実確認を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金銭管理については、対象者に成年後見制度の利用を進めたが拒否されたため仕方なく行っている。対象者の家族も対象者とのやり取りを拒否しているため、現状以上の支援が期待できない。 ・対象者は意に沿わないことに対して、ヘルパーが意地悪している等の発言が多く、1日に何回もヘルパーの対応に不満がある旨の話をするとのこと。しかし対象者からヘルパーを交替して欲しいとの発言はない。 ・早急に成年後見制度の利用に関して包括に相談し、家族とともに成年後見制度の利用を進めること。対象者の妄想が激しいため、専門的な治療が必要と思われること。以上2点を担当ケアマネに対応依頼した。 |
| <p>対象者の家族から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人が、地域包括支援センターで対象者の要介護認定申請を行った。申請時に3週間ぐらいで市から連絡があると言われて申出人は連絡を待っていたが、1ヶ月以上たっても連絡がないため、申出人から市に問い合わせをしたところ、包括から市への書類提出はされていないかった。 ・その後、所管室から包括に指導を行い、包括が申出人に対応する過程で、その対応について新たに申出人から市に苦情があった。 | <p>申出人に対して、対応の不備をお詫びの上、早急に認定調査を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括に対しては、申出人へのお詫びと今後の流れについての適切な説明を依頼し、あわせて同様の事案が発生しないよう所管室と相談の上、事務手順の見直し等を行うよう伝えた。 ・包括に対しては、対応の不備に対するお詫びは対面が望ましいが、相手の心情をふまえて、適切に柔軟に対応するよう助言した。 |
| <p>対象者の家族より以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者(96歳、要介護3)の入所している施設がユニット型にリフォームした。できあがってみると、以前よりも居住空間がとても狭くなった。入所者が動けるスペースがほとんどなく、食事のあと次の食事まで、同じ位置で座りっぱなしの状態。 ・施設にも、元々は自力で移動できていたのに、こんなに狭くてはかわいそうだと申し出たが、「大阪府の許可を受けている。」と言うだけで、何の対応もしてくれない。 ・リフォームから1ヶ月経っても何も進展がないので、市に相談した。ひどい状況なので、一度市の職員も見に行ってもらいたい。 ・高齢の母に残された時間は短く1日1時間が大切なので、早急に対応して報告してほしい。 | <p>市職員にて施設の現地確認をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改装の内容は、ユニット型に改装するにあたり、フロアを4ユニットに十文字分割した。居室の間取りや広さ、数は変わっておらず、食堂のテーブルと壁の間隔なども変わっていない。間口や共同生活室の広さも府の基準を十分に満たしていた。 ・申出人の主訴について施設側は、以前のユニット間の仕切り戸がなかった状態と比べれば、見通しがなくなり狭くなったという印象を持たれることはあると思う。 ・これは、定員を増やしたとか、居室の面積を減らしたとかではなく、従来型からユニット型に移行したことによるので、納得いただくしかないと考えているとのこと。 ・申出人へ架電し、施設を現地確認した旨を伝えたところ、「気になっていた狭さが、家具のレイアウトなどが改善されて解消した。相談してよかった。」と了解を得た。 ・また府にも本件について説明していることと、府の連絡先を伝えた。 |

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|---|--|
| <p>対象者(74歳、要介護4)の家族から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者が、入所中の施設から転所しようとしていたが、入所前の健康診断結果が思わしくなく、ひとまず転所は見合わせて、ショートステイで経過観察することになった。これについて、さまざまな行き違いがあり、施設に対し不信感がある。 | <p>それぞれの施設に対して聞き取りを行ったところ、以下の説明があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・転所が見合わせとなり、ショートステイで経過観察となったのは、あくまで対象者に疾病精査の必要があるため、病気が見つければ治療しなければならないし、病気がないと分かれば、順番を待って転所できる。 ・健康診断書のとり方について、説明がいたらなかったと思われるので、担当者を指導するとのこと。回答を申出人に伝えたところ、了解を得た。 |
| <p>申出人から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族が入所中の施設から、消費税が8%から10%に上がったことに伴い、光熱水費の請求額が4月から上がるという通知をもらったが、納得がいかない。便乗値上げでないか。 | <p>所管室に、事実確認を依頼した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管室より、値上げの内容を確認したが、保険者から指導する対象ではないとの見解であった。 ・申出人には、価格設定は事業所の裁量によることや、今回の値上げは指導の対象になる程の法外な価格設定ではないとの判断を伝えた。 ・後日、相談後の状況を苦情申出者に確認し、事業所の対応等で何か問題があればまた相談するよう伝えた。 |
| <p>申出人から家族が入所している施設の対応について以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夕食後、職員誘導により居室に戻るまでの間に転倒、骨折した事故について、事故発生原因が施設側にあるのではないかと、また初期対応が不十分だったのではないかと、その後謝罪が一切なく、施設職員から転倒の責任は対象者本人にあるとの発言があり、事故詳細の説明を求めても、現場にいなかった職員からパソコンを見ながら説明されるだけで、さらに不信感が募った。 ・訴えを起したいとまでは思っていないが、きっちり謝罪と事故詳細の説明をしてほしい。また再発防止策をどう考えているか教えてほしい。併せて、施設が加入している保険などで医療費が賄えないかを確認したい。 | <p>申出人、副施設長、市職員で面談を行い副施設長から以下のとおり説明があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・転倒については、入所中の事故であり、当然施設側に責任があると考えている。 ・当日対応した職員は退職しており、報告書ベースでの報告となってしまふ。 ・今回の治療に係る医療費については顧問弁護士と相談の上、正式な申出をさせてもらう。 ・再発防止として職員同士がそのつど口頭で確認する事を徹底し、対応していく。 <p>申出人からは、施設の回答、謝罪について納得はできていないが、医療費の支払いや今後の対応について連絡を待つとのこと。</p> |

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|---|---|
| <p>家族のケガに関して申出人から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10ヵ月ほど前から対象者が膝下のケガを繰り返すようになった。 ・家で起こったケガではないので、通所先事業所が再発防止策をどのように考えているのかを確認したい。 ・ケガができていのになぜ報告、連絡はないのか、状況確認はしているのかを知りたい。 ・日頃お世話になっているが、ケガの件についての対応には不信感をもっている。直接、施設に伝えた際に苦情扱いされて心外だった。あくまで相談として扱ってほしい。 | <p>事業所の担当課長、事務長に聞き取りを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケガについては、申出人から家でベッドからの移乗時に転倒し傷ができ、痛みがあると、申し送りを受け、通所中も気をつけていた。 ・数日後に申出人から手紙を受領、家では歩行器を使用し、転倒するはずがなく通所中のケガではないかという内容であった。 ・先日の話から全く違う話になっていたため、念のため施設内で事実確認を行った。 ・通所時は、お風呂を利用しておらず、膝下を露出することがなく、擦過傷や打ち身ができるような事象はなかった。 ・ケガの報告については、元々通所中にできた傷ではないので、連絡・報告しなかった。 ・普段から通所中の見守り、車の乗り降りの際にもケガをしないように気をつけている。 <p>市から、電話にて申出人に事業所に事実確認した内容を伝えるも、納得されず事業所も交えて面談したいとのことであった。</p> <p>事業所、市、申出人とで面談。事業所からあらためて、確認した結果、通所中にケガをしたという状況はなかったと回答。申出人は、「通所中でなければ、どこでケガをするのか、責任逃れをするのであれば大阪府に言いに行く。」と言って、面談を打ち切った。</p> |

● 高齢福祉に関する相談・苦情 1件

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|---|--|
| <p>対象者(要介護4)はサービス付き高齢者向け住宅に入居中で、対象者の家族が匿名で相談のため、施設名、介護保険サービス利用中か否か等すべて不明であるが、以前から相談が継続しており、以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以前と同じ施設で、対象者がコーヒーをこぼし太腿をヤケドしたが、施設側の対応に疑問がある。また、施設やケアマネを変えたいがどうしたらいいか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ヤケドが悪化した件については、施設側に、事故の経過を確認し、その中で疑問に思うところを確認するのがいいのではないかと伝えた。 ・ケアマネや施設を変えたいとの申し出には、ケアマネやサービス付き高齢者向け住宅は任意の契約によるものなので、変更することができ、市で発行している冊子の中に、居宅介護支援事業所の一覧が掲載されているので、まずはその中のどこかに相談してはどうかと伝えた。 |

地域保健室

● 予防接種に関する相談・苦情 1件

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|---|---|
| <p>申出人から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人が電話と窓口で、風しん抗体検査と予防接種が無料になるクーポン券の使用方法、クーポンを使用しない場合の還付に関する説明を受けて、クーポンを使用しない場合でも全額返金されることを確認し、予防接種を受けた。 ・還付申請のために窓口に行ったところ、返金額に上限があるという説明を受けた。全額返金されず、自己負担が発生することに納得できない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応者に窓口での説明内容について確認した。 ・3日後、申出人宅に訪問し以前の窓口対応での説明が十分に伝わらなかったこととお詫びした。申出人に還付できる金額を説明したが、申出人は納得されなかった。 ・後日、市民相談システムにも同様の意見があり、説明不足のお詫びと、還付金額を伝えた。 |

地域包括ケア室

●障害福祉(支援法)に関する相談・苦情 8件

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|--|--|
| <p>対象者から以下の訴えがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供を受けている事業所に所属しているヘルパーから借金を申し込まれたり、暴言を吐かれたりと苦痛を受けている。 ・依頼した派遣時間に来ないため、きちんとした支援を受けられていない。 ・また、勝手に印鑑を作っており、サービス記録表をねつ造している。 | <p>事業所、ヘルパー、対象者に事実確認を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーによる印鑑・記録表の預かり、事務所での記録表作成など事業所の規則違反に当たる行為はあったが、その他については客観的な証拠がなく、双方の訴えが食い違っており事実認定は困難。 ・事業所はサービス提供分について過誤請求はせず、市の判断に委ねるとのこと。 ・運営基準第19条、府指定条例第20条ではサービス提供の都度記録をし、対象者に確認してもらうことが定められており、今回のヘルパーの行為は条例違反にあたるため、この点について指定権者である広域福祉課に報告し、これをもって対応終了とした。 |
| <p>短期入所事業所を利用している家族から、以下の訴えがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用していた市内の短期入所事業所から事業廃止1ヶ月前に通知が来て驚き困っている。 ・市内の短期入所事業所は少ないため、他市事業所の見学へ行き契約するよう言われたが、障害を抱えた子を連れて何度も事業所へ行くのは大変だ。 ・この件について市議へ相談し、市議から市に問い合わせてもらったが、対応した市職員から「利用者が困っているという相談は特にない」と言われたようだ。実際に困っている利用者がいると声をあげなければいけないと思い電話した。 | <ul style="list-style-type: none"> ・家族が相談した市議、市議が問い合わせた市職員が誰かは不明。 ・申出人は、何らかの回答や対応を望んでいるわけではなく、実際に困っている利用者の声を市に訴えたい、市として利用者が困っていることを認識し職員間で共有をしてほしいとのこと。 ・訴えの内容を部内で共有した。 <p>※他事業所と契約していることを確認済み</p> |
| <p>事業所を利用していた家族から、以下の相談があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用していた市内の短期入所事業所が事業廃止となるが、これまでこの事業所しか利用していない。 ・今後、市としてどのように緊急枠を確保するのか。 ・施設入所の申込みもしているが、入所できるという連絡はない。 ・府外や大阪府南部の施設であれば入所できる見込みはあるだろうか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時には、計画相談支援事業所と地域包括ケア室で連携して受け入れ可能な事業所を探すこととなる。 ・緊急時のことを想定し、利用できる事業所を確保するため見学をはじめていただくことを提案した。 ・施設入所の状況については、申し込みをしている北摂近隣施設は待機者が多く、入所の順番がまわってくるにはかなりの年数を要すると思われる。府下南部や府外の施設であれば待機者が少なめだと聞いていと説明した。 ・計画相談支援事業所の担当者とも相談するよう案内し、計画相談支援事業所に情報提供して家族からの相談に対応するよう依頼した。 <p>※他事業所と契約していることを確認済み</p> |

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|--|---|
| <p>事業所を利用していた家族から、以下の訴えがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用していた市内の短期入所事業所が、代替事業所の案内もないまま一方的に事業廃止となり大変困っている。 ・市内には短期入所事業所が少なく、日中一時で受け入れてくれる事業所も少ない。重度の心身障害者を受け入れてくれる施設もない。 ・緊急時の受け入れ先がなくなり、親の急病時等の対応ができなくなった。 ・福祉事業の一環として、至急、当該事業の継続あるいは代替事業者の設定等を図っていただくよう強く要請する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・計画相談支援事業所に相談内容を伝え、代替事業所を探す支援を依頼。すでに家族から計画相談支援事業所にも相談があり、代替事業所を探しているところであるとのこと。 ・障害福祉室より、相談者に対して、基幹相談支援センターと計画相談支援事業所が連携して、他の短期入所事業所先の確保に向けて利用調整を行っていく旨を回答。 <p>※他事業所と契約していることを確認済み</p> |
| <p>対象者(22歳、障害者支援区分2)の家族から、以下の訴えがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画相談支援事業所の担当者に預けた診断書を、対象者へ直接返却せず、第三者へ返却を依頼して紛失した。 ・担当者と対象者の面談を、通所先のパーテーションで区切っただけの個室内で実施し、他の利用者もいる中で病名や生活状況等個人情報の説明された。 ・これらの行為は利用者の個人情報を軽視している。今後同じ思いをする利用者が出ないように対策を書面で提出してほしい。 ・このような状況で、相談支援担当者との信頼関係を築くことはできないため担当者の変更を依頼したが、他に担当できる者がいないので他事業所へ相談するように言われたのは納得できない。 | <p>事業所、担当者に事実確認を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・診断書の返却を第三者へ依頼したことは不適切であったと認め、直接手渡すべきだったと謝罪。担当者に厳重注意し、指導を行った。 ・面談時の環境は、対象者の同意を得て、周囲に配慮して説明をした。 ・人員体制の都合上、他の支援員が計画相談を担当することは難しく、他事業所を案内しているとのこと。事業所に対し、申出人より要望のあった報告書の作成を依頼した。また、利用者の個人情報取り扱いには十分配慮すること、わかりやすく丁寧な説明をより一層心がけることを求めた。 |
| <p>(上記相談・苦情の続き)</p> <p>事業所と市の対応について以下の訴えがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市は、事業所が作成した報告書について、誤りがないかなど確認すべきだったのではないか。 ・事業所が診断書を第三者に手渡したことは個人情報の取り扱い上問題がある。 ・パーテーションで仕切られただけの場所で話しをしたことは個人情報の取り扱い上問題がある。 ・市が苦情として受け付けるまでに時間を要した。 ・事業所は相談支援事業所として責任をもって担当を続けるべきだったのではないか。 ・今後同じような思いをする人が出ないように配慮ある対応を望む。 | <p>申出人より訴えのあった点について、庁内関係機関(生活援護室、障害福祉室)および事業所と調整し、文書により以下内容を回答した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との一層の情報共有を行い、苦情相談に速やかに対応する。 ・事業所に対して、個人情報の適切な管理をすること、および、環境に配慮して対象者に寄り添ったわかりやすく丁寧な説明を心がけることを求めた。 ・対象者より事業所変更の意向を伺っていたことから他事業所との契約を提案した。 ・事業所より、今回の経過と再発防止策に関する報告書を受理した。 |
| <p>事業所を利用していた家族から、以下の相談があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用していた市内の短期入所事業所、日中一時事業所が事業廃止となった。 ・安心して利用できていたので、事業所が再開することを望んでいる。 ・どこの事業所が安心できる事業所かわからないので、知り合いがいる寝屋川の事業所を利用したいと考えているが可能か。 | <ul style="list-style-type: none"> ・短期入所事業所は利用できるが、日中一時事業所は箕面市の指定を受ける必要があると伝えた。 ・計画相談支援事業所にも情報提供。現時点では家族から短期入所についての相談は受けていないため、家族に連絡してみるとのこと。 |

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|---|--|
| <p>事業所を利用していた家族から、以下の相談があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用していた市内の短期入所事業所が事業廃止となった。 ・事業所を安心して使えるようになるまで10年を要したのに、また一から探さなければならない。他の事業所に相談しても受け入れできるか不明と言われている。 ・事業廃止により緊急枠の確保や送迎など様々な問題が出てきているが、市は何の対応もしないのか。箕面市から引っ越せと言われているようだ。もし、新たな提案や具体策がある場合には連絡してほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・短期入所事業所は、土日など利用希望日が重なると予約が埋まってしまうことがよくあると聞いている。 ・緊急時には、計画相談支援事業所と地域包括ケア室で連携して受け入れ可能な事業所を探すこととなる。 ・緊急時のことを想定し、新たな事業所との契約をお願いしていると伝えた。 <p>※他事業所と契約していることを確認済み</p> |

●介護保険に関する相談・苦情 1件

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|---|--|
| <p>申出人より、施設の職員と地域包括支援センター職員に対し以下の訴えがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険サービス契約時の訪問の際、施設職員が対象者の了解もなく、面談中の部屋からつづきの隣間へ移動し電気を点け、室内を物色した。 ・初対面の男性が室内を勝手に見回ったことに対し、対象者はショックを受け恐怖心から雨戸を閉めて自宅に閉じこもっている。 ・地域包括支援センター職員に対し何故、施設職員を制止しなかったのか、との申出。 | <p>施設職員と地域包括支援センター職員に当時の状況を確認。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センター職員が制止しなかったことで対象者及び家族に不快な思いをさせたことを謝罪した。 ・手渡しにて謝罪文の受け渡しをすることとしていたが、申出人の都合が悪くなったため、申出人の了解のもと、対象者の自宅ポストへ直接投函した。 |

健康福祉政策室

●生活保護に関する相談・苦情 1件

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|--|---|
| <p>申出人から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人が生活援護室宛に発送した普通郵便書類が、10日以上たっても生活援護室の担当ケースワーカーの手元に届いていないと言われた。 ・福祉事務所に送った郵便物は一体どのような流れで担当者の手へ渡るのか、郵便物取り扱い担当部署から回答してほしい。 | <p>担当職員より、郵便物が自席の引き出しより見つかったため、申出人に郵便物が届いていた報告及び謝罪した旨、連絡があった。その際、福祉事務所に送った郵便物がどのように担当の手へ渡すかは別途回答して欲しいとのことだったので、郵便取り扱い部署より申出人に以下のとおり説明。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設に届く郵便物は、担当が郵便局員から直接受け取り、普通郵便については各課室の連絡ボックスに振り分けている旨回答。 ・速達や簡易書留郵便については、普通郵便とは別にして受け取っており、対象職員に直接手渡ししていると回答した。 |

●予防接種に関する相談・苦情 1件

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|--|--|
| <p>(14ページ地域保健室「予防接種に関する相談・苦情」の続き)</p> <p>風しんの予防接種に関する申し出を苦情調整委員会として対応したもので、以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・風しん検査の料金補助について、事前に電話確認した内容と異なる対応をされ、不信感がある。 ・苦情調整委員会として担当室への対応・指導をどのようにしたか教えてほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・調整委員会で対応状況を確認し、申出人あてに、簡易書留にて送付した。 ・回答内容は、調整委員会としては担当室の説明不十分であったことを認め、対応マニュアルを作成することを指導し、委員会としても確認することとした。還付額の明細も明記した。 ・専門員会議でも審議し、調整委員会の回答で問題ないことを確認した。 |

●介護保険に関する相談・苦情 1件

| 相談・苦情の要旨 | 対応・解決の要旨 |
|--|---|
| <p>対象者(78歳、要介護3)の家族から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設で提供される食事と、その苦情に対する施設側の対応への不満。 ・施設と同系列の事業者のケアマネジャー、訪問介護内容への不満。 ・入居した施設の入居前の説明と入居後の実態との差異に対する苦情。 ・苦情調整委員会としてどのような対応ができるか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・関係課室へ供覧した結果、広域福祉課が対応できる可能性があることから、広域福祉課で詳細内容を聞き取りたい旨を申出人に伝え、了解を得た。 ・その後、広域福祉課から申出人に連絡を取り、課内で対応を検討することのこと。 ・後日、広域福祉課と大阪府が施設へ立入検査を行い、事実確認のうえ指導を行った。 ・同日、申出人に立入検査を行った旨を電話で伝えた。 |