

障害福祉室

●障害福祉（支援法）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>対象の家族から以下の申し出があった。 夕方から短期入所事業所を利用。午後 8 時に、誤って職員が他の利用者の薬を対象者に服薬したと施設から家族に報告あり。病院受診後、帰宅後に錯乱状態となり、かかりつけ医に連絡。普段の薬より増量して落ち着いたが、翌朝もずっと寝ている状態。かかりつけ医からの指示は、昼からは効果が落ちるだろうからその後様子を見てほしいと言われた。 事業所からは病院受診後何も連絡がない。薬には記名してあった。市に指導してもらい、その報告を聞きたい。</p>	<p>事業所から提出された事故報告書にて下記内容を確認した。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員 A が対象者及び利用者 C に対し薬を飲ませた後、職員 B が薬がまだだと勘違いし薬を取りに行ったところ職員間で利用者情報の十分な共有がなく職員 A から利用者 C の薬を受けとり、名前を確認しないまま対象者に服薬させてしまった。 <p>申出人に以下の対応を報告した。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所管理者に対して、事実経過、改善策等の聴取を行った。・法人としても重く受け止めており改善策や職員研修等のできる限りの対応をしているが、引き続き再発防止を徹底するよう口頭で指導した。・事業所の指定権者に対し、事故内容等について報告を行った。

地域包括ケア室

●障害福祉（支援法）に関する相談・苦情 2件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>対象者の家族から以下の訴えがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不適切な支援行動が複数あった。事業所職員の質に問題があるため、市へ報告しなければならない事案だと考えた。 ・対象者は事業所へ通所するより自由に過ごしたいと考えているようなので、しばらくはゆっくりと過ごさせ、落ち着けば他の通所先を検討する。 	<p>事業所に事実確認を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・双方の訴えが食い違っており事実認定は困難。 ・本事案については、事業所と家族の支援方針が一致していない点があると見受けられたため、事業所には家族との意思疎通に努めるよう伝えた。また、第三者に誤解を与える恐れのある支援行動とならないよう注意を促した。 ・対象者の家族に対しては、他通所先の利用に向けて相談を促した。
<p>市民サービス政策室と地域包括ケア室へメール等で以下の訴えがあった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活介護事業所の職員が卑猥な話をしてくるため、心理的に苦痛を感じている。性的虐待ではないか。 ・市は事業所に対して事業者指定を停止するなどの措置をとるべき。 	<p>申出人不明のため事業所に事実確認を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訴え内容について詳細を確認することが出来ず、事業所は不適切な発言はしていないと話していることから事実認定は困難。 ・本事案の原因を解消する具体的な指導・助言はできていないが、事業所内で虐待研修を行い、事業所職員全員が本事案発生を受けて適切な支援の必要性を再認識している事を確認した。 ・利用者の支援にあたっては、それぞれの障害特性に配慮した丁寧な支援を依頼した。 ・今後、同様の相談があった場合には、状況に応じて事業所や利用者への聴き取りを行う。

●介護保険に関する相談・苦情 2件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>申出人から、家族の担当ケアマネジャーの対応に不信・不満を感じると、以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の事業（緊急通報装置）について問い合わせをするも、詳しい説明も無いままに利用を否定された。 ・ケアマネジャーに電話をしても、キーパーソンではないとの理由からきちんと対応してもらえず、現在はキーパーソンである申出人以外の家族を介してしか連絡がとれない。以前の担当ケアマネジャーとの対応の差に疑問を感じる。市内部での情報共有を希望する。 	<p>市から事業所への指導を希望するか確認したが現時点では不要とのことで、緊急通報装置について事業内容を説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急通報装置のチラシを申出人に渡し、利用について再検討することとなった。 ・市内部で情報共有を行った。

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"> ・担当ケアマネジャーから、自分が起こしたトラブルに対して、上から目線で対応されたことに立腹。 ・その後の対応も誠意を感じず、ケアマネジャーに電話をしても着信拒否をされ連絡がつかない。事務所にも電話し、代表者から折り返しの連絡を約束していたがかかってこない。不誠実なケアマネジャーと事業所を認めている市に疑問を感じるとともに、市からきちんとした指導を希望する。 	<p>広域福祉課に苦情内容を報告し、広域福祉課で事業所から経緯の聞き取りと諸記録の確認を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーのサービス提供内容について特に問題はなかったが、契約解除の際に申出人の意思を確認せず、着信拒否をしたことは説明不足であり、利用者へ丁寧に説明するよう事業所に指導したことを申出人に伝えた。

●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>見守りサービスを利用した申出人から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者は見守りサービスの有料契約をしていたが、ロングショートステイを利用することになり、利用1か月での解約となった。送られてきた振込用紙には高額な金額が記載されており、内訳もわからず納得できない。コールセンターに問い合わせたが電話が繋がらず、通話料も取られた。不親切な対応の会社の事業を市民に勧める市にも疑問を感じる。 	<p>見守りサービス事業者に連絡し、料金の内訳等の確認をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人は請求金額の内訳については説明することで納得したが、利用した分のみの支払いを希望したため、事業者と請求額を調整し、振込用紙を事業者から申出人に再送付することになった。 ・事業者の対応への不満は、市から事業者へ報告し、改善に努めるよう伝達した。

●その他 相談・苦情 1件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>対象者の知人である申出人から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者の状態は、認知症を疑うところがあり、独居ということもあって地域包括支援センターへ相談した。地域包括支援センターの対応について不満がある。前任者からの引き継ぎ内容について担当者が把握していないと感じた。今後の対応についてもはっきりとした答えが得られず不信感をもった。「近日中に訪問し、その後報告する」と担当者から言い出したにも関わらず報告がなく、こちらから電話をすると「緊急対応があり訪問できていない」との反応であった。市として監督・指導すべきである。 	<p>地域包括支援センターに連絡し、前任者の記録から事実確認をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申し出当日、担当者が自宅へ訪問したが、対象者は不在だったため、家族へ架電して家族が定期的に見守りをしていることを確認。申出人へ架電し、対象者が不在のため来週訪問する旨と家族の連絡先を伝えた。 ・後日、再度訪問し、対象者と面談。血圧が高めのため、受診勧奨と緊急通報装置の設置を勧めた。対象者の受け入れも良好で特に困りごともなく、生活は自立していた。 ・家族に架電し、受診の必要性和緊急通報装置の説明をすると、1週間後に来訪し受診と緊急通報装置の申請をすること。申出人にも訪問経過と家族への報告内容、今後の支援方針を伝えた。 ・市から地域包括支援センターに対応を確認するとともに、迅速な対応に努めるよう指導した。

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>申出人から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者が介護付有料老人ホームに入居して10年、不本意なことなどが多々あったが、入居している立場であり、苦情を言うことで対象者が嫌な目にあうことを恐れて申し出ることが出来なかった。今回、特別養護老人ホーム入所により退所したため、今までの怒りや悔しさを申し出にきた。 ・後日、申出人からあらためて電話連絡あり。次の事項について納得できないとのこと。 ・昨年退所後、日割り分が精算され返金されるはずだが、後見人にも確認したが振り込まれていない。拘束バンド使用の同意書（写）を確認したが、サインをした記憶がない。自分の字ではない。特別食を断った後に誤って提供されている回数分は返金されるべきではないか。施設から紹介状をもらって行った病院で担当の医師が不在で結局違う病院に行った分の介護タクシー代を弁償してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申出人に以下のように伝えた。 年月が経っていることもあり、個別の事案を具体的に事実確認するのは難しいが、申し出があった内容を市から施設に伝え、原因がはっきりわからない事故はどのように検証しているか、拘束バンド使用時には、身体拘束にかかる手続きとしてどのように対応しているかなどの確認はできる。 他市が指定権者であり施設指導の担当になるので、申し出があったことの情報共有もできる。 車イスの紛失や、食費の請求金額の疑義など、保険者として立ち入れないところについては、直接施設と話をさせていただく必要がある。 ・申出人からは、個別の事実確認までは望んでいないが、施設へは申し出があったことは伝えてほしい。指定権者へも共有してほしい。請求金額のことなどは後見人にも相談し、施設に直接確認するとのこと。 ・市からの連絡を受け、施設から説明書類の提出。後日、面談予定であったが、申出人の都合やコロナの影響により、しばらく面談を見合わせるようになった。 ・ライフプラザにて申出人、施設長、相談員、事務担当、市職員で面談を行い、施設からの状況説明を受けた。面談の場では、申出人も了解し、面談は終了した。 ・申出人から、後日あらためて「納得できない」との申し出があったため、施設側は納得するまで、話し合いに応じる意向であったことを説明し、直接、施設に確認されることを提案した。申出人からは、直接は言いにくい、後は書面回答でよいことを施設に伝えてほしいと希望された。 ・施設長に連絡し、申出内容をあらためて伝えた。また、申出人あての書面を市に送付するよう伝えた。後日、施設から書面が届き、申出人に連絡し、書面を申出人に渡した。 ・申出人に対し次のとおり助言した。 利用料や食事代の精算、介護タクシーの返金については、市も立ち入れないので、納得するまで施設と話し合いをしてはどうか。同意書のサインがもし申出人等の自身のサインではないということであれば、あつてはならないことである。施設にあらためて確認するとともに、納得できない説明であれば、指定権者にもあらためて相談すべき事項である。施設と直接話しにくいのであれば、書面でのやりとりをしてはどうか。 申出人は、ひとまず了解され、「今後も困ったことがあれば相談します。」と言われ、面談を終了。

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<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"> ・対象者が足にケガをしたのが通所リハビリテーション利用中ではないかという申し出が健康福祉政策室にあり。高齢福祉室が申出人に電話確認で聴き取った。 ・施設代理人(弁護士)から送付された内容証明について、施設管理者も含めた施設としての回答なのか、また、内容証明に「施設の責任ではない」という内容が書かれているが、責任追及したいわけではない、どのように事故調査したのかを教えてほしい、この2点を施設に確認してほしい。 	<p>申出内容については施設(代理人)から回答する方針となり、申出人にその旨連絡をした。申出人からは、次のとおり、新たな申し出あり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理者宛てに内容証明の反論文を弁護士経由で渡したが、それを確認した上で施設(代理人)から回答すると言っているのか。いつまでに回答するのか。この2点については市から施設に確認して連絡してほしいとの申し出。 ・施設に確認の上、申出人に対し次のとおり回答した。反論文を見た上での回答である。後日(具体的な日にちまで)施設もしくは代理人から回答する。代理人の回答は、委任している施設としての回答とイコールである。 <p>申出人は以上の回答内容については納得した。</p>
<p>申出人より以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・逝去後に届いた訪問看護ステーションからの請求書に記載の「ターミナルケア加算」について、身に覚えがないので支払いたくない。 	<p>ケアマネと訪問看護ステーションへ架電し、申し出の内容について確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同日、申出人に対し、確認の結果、家族にはターミナルケアについて予め説明を行っており、ケアマネも今回のサービス内容について妥当と考えていること、サービス内容の詳細等については、訪問看護ステーションから説明できると伝えた。 ・申出人より電話にて、契約として成立しているものなら、請求は認めざるを得ないと今は思っているとのこと。しかしターミナルケアという制度そのものに納得がいかず、制度のあり方について訴えたいとのことだったので、介護サービスの質の改善に向けた指導・助言を行う国保連合会の相談窓口を案内した。
<p>申出人から地域包括支援センターへ、利用している事業所の施設運営及び理事長、職員の接遇に対する以下の苦情相談があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設運営について ・理事長の高圧的、独裁的な態度 ・職員、ケアマネジャーの不信感 <p>上記内容について、地域包括支援センターから、市に相談報告書の提出があった。</p>	<p>地域包括支援センターへ苦情相談の事実確認をした。申出人は、施設への指導を希望しているわけではなく、地域包括支援センターへ別の施設紹介を希望。市に報告するにあたっては、匿名性を強く希望しており、この相談が施設側へ知られないよう十分な配慮をしてほしいとのこと。</p> <p>相談・苦情記録票を作成し、関係部署にて情報共有することを申し伝えた。</p>
<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"> ・家族が入所している特別養護老人ホームのサービスの質に対する不信感に関する相談。 ・比較的高額な施設であるにも関わらず、申出人が面会に行くといつも家族の衣服が乱れていたり、内出血斑ができていくことに気づいて職員に指摘しても職員は家族からの指摘で初めて気がつくなど、しっかり見てくれているのか、不安・不信感がある。 ・ケアマネのアドバイスによりひとまずは施設の相談員に相談してみるの、市に何かしてということではないが、相談員に相談しても解決しなければ、改めて相談するかもしれないので、こういうことがある、ということ認識しておいて欲しいとのこと。 	<p>ひとまずは、名前も伏せての、「こういうことがあると市にも知っておいて欲しい」という申し出のため、傾聴・情報共有対応とする。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<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"> ・家族が介護老人保健施設に入所しているが、新型コロナウイルス感染防止のため絶対面会禁止、外泊禁止になっている。面会や外泊をすることでコロナに感染するという根拠がわからない、直接面会、外泊をさせてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理者に電話にて申出内容を伝え、状況を確認。管理者からは次のとおり回答があった。現時点では、緊急事態を除いては面会禁止、外泊禁止の方針は変更できない。面会、外泊により必ず感染するとは言えないが、少しでもコロナ感染のリスクを抑えたいと考えている。 ・施設管理者からの回答を申出人に電話にて伝えた。申出人からは、「施設管理者とはいえ、家族のことについてそこまでできる権限はない。民法上許されない。人権侵害と考えるので、人権擁護委員会に言うしかない。」とのことだったが、「回答の内容としてはわかった」と了解した。
<p>申出人から以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護のヘルパーが訪問した際、ヘルパーが対象者の便をトイレに流したところトイレが詰まった。ラバーカップでは対処できず、業者を呼んで処理を依頼した。この時の費用はヘルパー事業所が負担すべきなのか、利用者が負担すべきなのか市の見解を聞きたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当ケアマネに架電し、状況確認。すでに申出人に対し、トイレの修理業者の費用が発生すれば、ヘルパー事業所で費用を負担するという説明を行っているとのこと。 ・申出人に架電し、今回のケースはヘルパーとしての業務が不適切であったということではないため、あくまでヘルパー事業所と利用者で負担費用について話し合っていた内容であり、市としてどちらが費用を負担すべきと見解を伝えることはできないと伝えた。申出人より国保連合会に相談しても同じ助言内容かと質問があり、一概には答えられないが、おそらく同じ返答になるのではないかと伝えた。

●その他 相談・苦情 1件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>対象者の家族より以下の申し出があった。</p> <p>対象者の家族より架電。「住宅型有料老人ホーム入所中の対象者の定額給付金やテイクアウトクーポンに関して施設へ電話で問い合わせても、退居時の支払いに充てると言われ対応してもらえない。市からなんとかできないのか。」と申し出があった。家族は対応後の返電は不要であり、対象者・申出人共に氏名を明かしたくないとのこと。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設にて施設長等に状況確認実施。通常は契約により施設が利用者の通帳や金銭管理を行っており、家族が金銭管理を行っている利用者に関しては家族にクーポン等を転送している（家族関係によっては慎重に対応している）ことを確認した。 ・施設内での定額給付金等に関する扱いは特に問題はない。申出人は匿名希望であり、名前・電話番号等は不明。そのため、問題解決に至る助言等は行えていない。

広域福祉課

●障害福祉（支援法）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>事業所から支払いを求められた自費サービスの利用料について、以下の苦情・相談があった。 ヘルパーの待ち時間を、介護給付費の対象外とし、自費サービスとして請求されたことについて、事業所の説明に納得ができない。待ち時間は居宅介護サービスに含まれるのか、市の見解を教えてほしい。また自費サービスの取り扱いについて市から事業所に指導してほしい。</p>	<p>サービス利用調整所管室より申出人に回答した。 待ち時間は居宅介護サービスに含めることができない。待ち時間を居宅介護サービスに含めるか個々に判断すると事業所に回答はしていない。自費サービスについては、双方の合意の元での民事上の契約の話であり、市として指導できる範囲ではない。 なお、待ち時間の請求において、事業所が事前の説明が不十分であったことから、請求内容の見直しを行い、結果的に取り下げた事について説明した。その上で、掃除等の自費サービスについては、市が指導できる範囲ではないことを改めて説明した。</p>