

障害福祉室

●障害福祉（支援法以外）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>申出人がサービスを提供している利用者について、2年前の身体障害者手帳の紛失再発行手続きを行う際、市システムの処理において窓口委託職員が誤って、療育手帳の入力画面においても返還処理をしてしまった事案があった。申出人より、事案の重大性に鑑み、単なるヒューマンエラーとして処理されるのは納得がいかない、と以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本事案の庁内の報告はどこまでか。 ・関係者を処分する予定はあるか。 ・本事案に関して、窓口委託職員の認識と見解を直接聞きたい。 ・本事案をマスコミに公表する予定はあるか。 	<p>担当室より申出人あてに次のとおり回答した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事案が発覚した際に、療育手帳が本人の手元にあることが確認でき、この間、サービスを継続して利用できていたため、部内で報告・共有し、当事者本人へ説明と謝罪を行うと判断した。 ・関係者の処分については、本市の組織としての判断となる。 ・マスコミ等の公表予定についてはない。ただし、保健福祉サービスの苦情解決制度に基づき要旨を公表する。 <p>後日、担当室及び窓口委託職員と当事者本人及び申出人で面談した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口委託職員より、事案にかかる当時の想定される手順ミスの説明し、謝罪と担当職員内で周知していることを報告。併せて、再発防止について市と一緒に検討していくことを説明。業務の先に利用者がいるということの重要性を再確認することを、市と窓口委託職員より伝えた。 ・申出人より、人事異動があっても業務の重要性と再発防止の徹底と継続について再度依頼。申出人より当事者本人に、他に質問等がないかを確認し、本件は終結とした。

高齢福祉室

●介護保険に関する相談・苦情 9件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>申出人より WEB サイトからの問い合わせとして、以下の記載あり。</p> <p>リハビリをしない理学療法士</p> <p>市にある特養の施設ですが、理学療法士がいます。しかし、全くリハビリせず、カルテのみリハビリしたようになっています。犯罪行為に該当するため、是正を希望します。</p>	<p>市より当該施設に電話連絡し、事実確認依頼をした。後日、副施設長と事務長から、報告書提出及び説明あり。</p> <p>申出人は回答不要であったため、施設側に以下のとおり助言した。</p> <p>苦情にあった「リハビリしていないのに、したように記録されている」という事実はないと理解した。現在検討している、理学療法士の関与強化は、専門性をより活かして入所者サービス向上につなげられるものなので、取り組みを進めてもらいたい。現状のリハビリにおいても、理学療法士の関与について誤解が生じることのないよう、介護職員との役割分担について、分かりやすく説明するよう努めていただきたい。</p>
<p>申出人より、以下の申し出があった。</p> <p>以前、自宅へ来ていた事業所のヘルパーが、突然会話の中で大きな声を出すなど、癪癪をおこす。高齢者には、とても怖く感じた。民生委員に相談し、市へ言うよう助言されたため電話をした。個人の特定をされたくないため、市の事業所全体に、高齢者には大きな声を出さないよう市から指導してほしい。</p>	<p>申出人へ申出の原因となった事業所へ事実確認と、確認した上で指導が必要ならば、指導する旨を伝えた。しかし申出人は、苦情申出者の特定をされたくないとの理由から、該当事業所への指導はしないで欲しいとのこと。</p> <p>また、市の事業所全体に、高齢者には大きな声を出さないよう市から指導してほしいとの希望だったが、実際に、大きな声や癪癪を起こしていない事業所に対して、大きな声を出してはいけないと助言することは難しいと伝えると、確かにそうだと納得された。</p> <p>すべて話し終えたあと、申出人は「全部言ったらすっきりしたので、もう良いです」とのこと。何かあれば、また電話するよう伝えて、この情報を、室内で共有することも了承された。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>申出人より、亡くなった家族の担当ケアマネジャーに不手際があった。具体的な内容としては、毎月のケアプランを提出しないことが続き、家族が亡くなってからはケアマネジャーから連絡がなく、申出人から連絡すると、申出人の名前で冥福をお祈りします、とメールがあった。箕面市のケアマネジャーはそんな指導をしているのか。ケアマネジャーの仕事とは何なのか。利用者の名前も分からないケアマネジャーはひどい。</p>	<p>事業所の管理者と面談し、以下のとおり聴き取った。事業所では、申出人からの事業所あてのメールを受けて、担当のケアマネジャーに事実確認を行い、社内でも報告をした。申出人は強い言葉遣いや態度で話すため、担当ケアマネジャーは、キーパーソンである申出人と積極的な連絡やコミュニケーションが出来ないでいた。毎月のケアプランについては、食事介助の時間帯で訪問を調整しようとしたが、うまく受け入れてもらえず、「居室に置いておいて」などの指示を受けていた。申出人の親族が一時帰国し、居室で付き添いしていたため、ケアプランについても、親族に渡して説明していた。しかし、その旨を申出人に説明していなかった。</p> <p>管理者からは、担当ケアマネジャーと申出人との情報共有が不十分であったこと、逝去後の挨拶を怠っていたこと、メールで挨拶した際に、本人と申出人の名前を取り違えたことなどについて強く反省し、事業所及び法人本部として、担当ケアマネジャーを厳しく指導したとの説明があった。</p> <p>市からは管理者に対し、申出人との信頼関係を損ねたことをしっかりと反省していただくとともに、担当ケアマネジャーの経験が不足する場合には、早い段階で必要な指導・助言をしていただくよう伝えた。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>申出人から担当ケアマネジャーについて以下の申出があった。</p> <p>担当ケアマネジャーを変えたい。今のケアマネジャーはいい加減で約束を守らない。誰かを連れていくと言ったのにすっぱかされた。</p>	<p>事業所の担当ケアマネジャーに事実確認。</p> <p>申出人は認知症状に加えて元からの性格か怒りやすく、勘違いから怒ることがありヘルパーの担当も何度か変更している。ここ数ヶ月の間に転倒や脳梗塞で入院しており、介護を要する場面が増えていた。薬局にも自身では行けておらず、居宅療養管理指導のため今回、薬局スタッフと共に訪問して契約する予定であった。本人とは電話やメールでは連絡が取れないことがあるため、透析を行っている病院を通して伝えて貰っていたが、本人の記憶には残っていなかった。そのため、本人が怒りから取り合ってくれず、契約できなかった、とのこと。</p> <p>事業所には、ヘルパーに依頼してメモを残すようにしておくことと、訪問日が決まった段階で一度伝えておき、前日に申出人へ確認の連絡を再度行うよう伝えた。</p> <p>申出人には、説明の上担当継続を打診するが、申出人が受け入れられないのであれば担当者変更となること、現ケアマネが所属している事業所内での担当変更を申出人が拒否すれば事業所変更も考えられることを説明した。事業所は、地域包括支援センターと相談しながら動いていく予定とのこと。</p>
<p>申出人より、以下の申し出があった。</p> <p>今回の介護認定更新申請時に訪問された、認定調査員の言動に対し不信感がある。当該調査員の作成した文書を元に審査されるのは納得できず、訴訟も視野に入る。調査員への指導はどこがしているのか。</p>	<p>認定調査委託先の事業所の管理者と調査員に聞き取りを行った。</p> <p>介護度はどうなるのかと聞かれた時に、「厳しくなっている」と発言してしまい、それは失言だったと自覚はある。不信感を与えてしまい申し訳ない。改めて最後に調査結果の復唱をするなど、確認を徹底したいとのこと。</p> <p>聞き取り結果をふまえて、申出人へ回答を行った。</p> <p>まず、「認定が厳しくなっている」等の事実はない。国が定めた基準通りに調査を行い、審査している。何をもちて調査員が「厳しい」と言ったかは不明だが、調査員個人の私見ではないかと思われる。調査に関しては市の調査員が再度伺うことを伝え了承を得た。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>申出人より、以下の申し出があった。</p> <p>サービスの利用で、自宅を訪問していた事業所のヘルパーが、突然会話の中で大きな声で怒鳴ることがあった。自分には怒鳴られる理由が分からず、怖い思いをした。以前に同様のことで高齢福祉室へ電話したことがあり、その時は話を聞いてもらって終わったが、その後も自分の中でずっと気になっていて気持ちがしんどい。自分への返事は一切要らないので、市役所から事業所へ怒鳴った理由の確認と本人が怖い思いをしたということを伝えて欲しい。</p>	<p>事業所の担当者に事実確認を行ったところ、怒鳴った心当たりなどはないことと、これまでも心当たりのないことで申出人からクレームが入ることがあったとのこと。担当ケアマネジャーにも状況を確認し、申出人はヘルパーとのやりとりにおいて、言い回しや顔の表情などから行き違いが生じ、本人は不安を感じ、不安に耐えられなくなるとケアマネジャーや事業所に連絡がよく入る、とのこと。</p> <p>事業所へは、怖い思いをした申出をそのまま伝えた。また現在は、利用する事業所が変わっているが、ケアマネジャーには引き続き、申出人への丁寧な説明と対応を依頼した。申出人からは、市が事業所から確認した内容についての連絡は不要との発言があったことから、本件については一旦終了とした。</p>
<p>申出人より、以下の申し出があった。</p> <p>箕面市の高齢福祉にかかる対応が不親切すぎる。自分が住んでいる市は民生委員も地域包括支援センターも親切に対応しており、安心して高齢者世帯だけでも暮らしている。箕面市は家族が遠方に住んでいる場合は不親切にするという方針なのか。事実確認した上で指導内容の報告をしてもらいたい。</p>	<p>関係各室等に事実確認を行った。</p> <p>担当地域包括支援センターからの報告では対象者夫婦自身は支援を希望はしていないが、他市に住む家族が具体的なサービスよりも「見守り」を希望している。現在の制度で毎日「見守り」を行うのは難しい。対象者夫婦の認定結果に家族は納得がいておらず、非該当だった夫に対しては再申請、要支援2の認定を受けた妻に対しては要支援要介護新規申請を出している。これらのことから、認定調査時に地域包括ケア室の職員が同席し、対象者の状況確認をした上で、具体的なサービスを検討し、地域包括支援センターやケアマネジャーに助言することを家族に提案するという方針を立てた。</p> <p>家族に架電し、上記提案、訪問の目的の説明を行うと、「両親は市の職員が訪問することでパニックになるかもしれない」「親切にさせていただくのはうれしいが、今回の件で両親に何か被害があったわけではない。ただ、地域包括包括支援センターに対しては私たちの名前を出してもらっていいので、誤った情報を伝えたことに対する指導はしていただきたい」とのこと。</p> <p>担当地域包括支援センターに苦情の内容を伝え、遠方に住んでいる家族に対して気持ちを理解した上で親切に対応すること、誤解を招くような説明ではなく、丁寧に説明するよう指導した。申出人の家族はこれ以上の対応は今のところ希望せず、今後の報告も不要とのこと。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>申出人より、事業所の事故直後とその後の施設対応に納得がいけない。行政指導してほしい、と以下の申し出があった。</p> <p>事故直後の事故発生時対応職員の対応（管理者への報告義務を怠る。対象者の受診希望無視）。事故後、弁護士を立てずに話し合いで進めることに、同意をしていたにもかかわらず、話し合いの内容をメール送付した途端、弁護士を通すようにと対応を急変したこと。その後すべてにおいて、弁護士を通してでないと受け付けないという対応。担当ケアマネジャーから事故後何の連絡もない。入院したら関係ないと感じとれる対応。</p>	<p>事業所へ事実確認を行った。</p> <p>事業所へは、施設側が申出人からのメール以降の対応をしていないことが一番の原因であり、そのまま放置していると捉えられても仕方がない。また、施設の報告書記載対応内容と弁護士からの対応内容に違いがあり、申出人は日増しに不信感が高まっているとのこと。申出人は、逃げている、高齢者をばかにしていると捉えられており、早急な対応が必要であることを伝えた。また、対応方法については、一度、施設と弁護士と申出人で、直接話をしてはどうかと提案した。</p> <p>申出人へは、施設へ早急な対応が必要であることを話した旨と、今後施設が対応しないことがあった場合は、連絡するよう伝えた。また、指導権者である大阪府に話したい場合の窓口連絡先と事前に市から連絡し取り次いでほしいとの意向だったので、大阪府へ連絡した旨と連絡先について案内した。</p>
<p>申出人より、家族が入所している事業所の入所者に対する衛生管理と対応についての苦情があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1ヶ月以上の間で1回しかお風呂に入れていないことについての対応（施設でコロナ発生）。 ・衛生管理について要望しても、回答が「努めます」のみで、改善がみられない。 <p>以上について申し出があったが、施設への確認は不要（申出人が、当事者本人へのいじめやいやがらせにつながるのを恐れている）のため、部内での情報共有のみ希望するとのこと。</p>	<p>申出人の意向により、事実確認はしなかった。</p> <p>要望の対応結果がわからないことに一番不安を感じておられたので、今後施設に要望する際は、要望対応について、対応結果と、対応出来ない場合は出来ない理由を、いつまでに報告してもらうよう付け加えてはどうかと提案し、了承された。また、入浴については制限等解除されたとのことで、様子を見るところのこと。</p> <p>以上の対応をしても改善が見られず不安な場合は、高齢福祉室へ相談するよう伝えた。</p>

地域包括ケア室

●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、以下の申し出があった。</p> <p>対象者が入所している施設から、発疹が出たことで前々日に系列病院を受診したことの報告があった。また、連絡のあった日の朝には解熱したが、前日の夜中に38度の発熱があったことや、本日系列外病院の皮膚科を受診していたことがわかった。全てが事後報告であることに對して不信感を感じており、対象者が施設内でどのようなケアを受けているかを知るためにカルテ開示請求の手続き方法を教えてほしい。</p>	<p>申出人あてに次のとおり回答した。</p> <p>施設のカルテ開示の権限は市にないため、開示請求を希望するのであれば、施設の苦情担当へ相談してもらうことになる」と説明した。</p>

●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>申出人より、以下の申し出があった。</p> <p>病院に入院するにあたり、入院中の重度訪問介護の利用相談として、相談支援専門員が入院中の支援（常時の見守り及びコミュニケーション支援）の必要性を市に伝えたにも関わらず、支援を認めようとしなかった。障害者の生活実態を理解した上での支給決定を希望するとともに、市の対応を改めてほしい。以上の内容に対する回答を文書で求める。</p>	<p>入院中の重度訪問介護利用の見解について厚生労働省に確認したところ、入院中の支援は病院側で対応するもので、重度訪問介護はコミュニケーション支援に係る部分に対応するものであり、見守りとは「コミュニケーション支援に対応する見守り」であるとのこと。入院中の重度訪問介護利用にあたっては、重度訪問介護により具体的にどのような支援を行うのか病院と調節をした上で行う必要があるため、市から相談支援専門員にコミュニケーション支援が必要な状況を教えていただきたいと依頼していた。</p> <p>相談支援専門員および病院で調整してもらい、双方から市に提出されたコミュニケーション支援が必要な状況を記載した意見書をもとに、今回の入院にあたってはコミュニケーション支援が必要と判断した。</p> <p>申出人に対しては、厚生労働省の見解、市として確認すべき事項、今回の入院でコミュニケーション支援が必要と判断した経緯についてメールにより回答した。</p>