

障害福祉室

●障害福祉に関する相談・苦情 5件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>共同生活援助事業所利用者の家族から、事業所に対する苦情の申し出があった。</p> <p>利用している事業所（共同生活援助及び生活介護）の支援者間のトラブルに巻き込まれ、生活介護事業所から一方的に契約を解除すると通告を受けた。</p> <p>生活介護事業所に対して、利用者及び家族に責任を負わせたことへの謝罪、転所先の調整の協力、転所先が見つかるまでの受け入れの調整を求めるとともに、市に対して、生活介護事業所への改善指導を求め</p>	<p>共同生活援助事業所へ事実確認。以前から、職員間のトラブルに関する苦情を生活介護事業所から受けており、その都度、事業所間で解決に向けた話し合いをしていた。申出人には余計な心配をかけたくないという思いから、説明はしていなかったとのこと。</p> <p>別途、生活介護事業所に対しても事実確認。共同生活援助事業所の特定の世話人の送迎時の対応について、生活介護事業所の支援員が恐怖を感じており、送迎支援に支障が出る状況があった。共同生活援助事業所に対して、改善するように依頼し、当該世話人を送迎時間から外すなど対応策も提案していたが、改善がないため、当該利用者の契約解除を申し出たとのこと。</p> <p>市から、今回の原因は、あくまでも事業所間のトラブルであり、利用者及び家族に被害が及ぶことはあってはならないため、家族からの要望についてできる限り協力するよう指導した。生活介護事業所も事業所間のトラブルであることは認め、転所先が見つかるまでの利用継続等についてできる限り協力する意向を確認した。</p> <p>後日、市及び両事業所と申出人を含めた関係者間での話し合いを設定し、生活介護事業所の利用を延長しながら転所先の調整をするため、相互協力を行う必要があることについて確認した。</p> <p>その後、転所先の生活介護事業所が決定し、利用が開始された。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>短期入所事業所利用者の家族から、事業所職員の対応について以下の申し出があった。</p> <p>毎週日曜から月曜まで短期入所事業所を利用し、月曜の朝はその事業所から勤務先へ車で送り届けてもらっている。</p> <p>勤務先へ送迎車が到着した際、事務所がまだ開いていないにもかかわらず、送迎車は利用者をそこに降ろしそのまま走り去った。遠くから見ている勤務先の職員から、申出人に連絡があったことから発覚。勤務先の職員の話では、今回で3回目とのこと。利用者は自閉症で、どこかへ飛び出してしまふ危険があるため申出人にとっては不安である。</p> <p>同日申出人が短期入所事業所に電話で事情を確認したところ、対応した職員から謝罪の言葉も聞けず、翌日折り返しの電話でも的を射ない回答であった。</p> <p>申出人としては、事業所内で情報が共有されているのか、現場職員への注意や指導が行われたのか等、何も説明がないため不信感があり、このままではうやむやになってしまうとの思いから市へ連絡、指導してほしいとの相談。</p>	<p>申出人の了解を得て、勤務先の職員へ電話にて事実確認を実施。</p> <p>別途、短期入所事業所の管理者へ事実確認を実施。</p> <p>当日の朝は勤務先事務所前に他の職員が居たため、問題ないと判断した。車を降りた利用者が事務所の方まで行ったことを確認してから発車させた。これまでも利用者が事務所前に着いたことを確認してから発車するようにしている。送迎時は勤務先の健常者の職員に引き継いで欲しいというのが申出人の希望だが、障害者の職員との判別が難しいとのこと。申出人からの電話の際に、事務所への到着は遅れるが送迎の順番を変えるという選択肢があることも伝えているとのこと。</p> <p>市から管理者に対し、申出人に対して丁寧に説明をするよう、また電話対応の際の誠実な対応についても指導した。</p> <p>後日、短期入所事業所の管理者から報告あり。</p> <p>申出人へ電話で謝罪し、経緯を丁寧に説明した。また、今後の対応も話し合い、利用を再開することになったとのこと。</p> <p>利用再開日の翌日、申出人へ状況を確認。送迎の対応に問題なかったと勤務先職員から聞いたとのことであり、市としての対応を終了した。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>申出人より、利用していた就労継続支援A型事業所の管理者の言動への苦情があった。申出人は、以前も、管理者に対して恐怖や不満を感じ、障害福祉室へ相談したことがあったが、当時は通所中だったため、大事にしてほしくないとの希望で、市が対応することを申出人は拒否していた。しかし今回、あまりにもしんどくなり、別の就労継続支援A型事業所で働くことになったが、それ以降も不安な気持ちがフラッシュバックする等、心身に影響があり、相談支援専門員への相談を通じて、以下の内容について申し出に至った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス残業をさせられている。 ・利用者負担額を過大に徴収されていた。 ・個別支援計画等の説明がなく退職前にまとめて署名するように言われた。 ・利用者が知られたくない個人情報を他の利用者に知らせている。 ・利用者に対する言動が威圧的な言い方や態度である。 ・利用者が他の利用者や管理者に奢る風習があるが、本人は怖くて断れないと感じている。 	<p>障害者虐待担当室とともに、事業所に事実確認を行い、併せて改善策等の助言、個別に応じた丁寧な対応について指導を行った。管理者としては、支援の一環として利用者に注意指導を行っているが、一部を切り取って訴えられるのは不本意との主張で、申出人の主張と事実関係の認識に相違があった。個別支援計画について、適切に処理されていない場合があるかもしれないことなどは認めた為、個別支援計画の同意や、利用者負担額が発生する際には必ず経過が分かるように説明を利用者へ行うように指導した。また、個人情報の漏洩の事実確認はできなかったが、他の利用者に情報が漏れることのないように指導した。事業者指定・指導担当課へ報告するとともに申出人へ電話で報告。管理者の主張が相談内容と異なる為、事実関係が不明であるが、利用者への説明や支援をきちんと行うように指導をしたことを伝え、対応を終了した。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>同行援護サービス利用者から、以下の申し出があった。</p> <p>令和4年12月に計画相談支援事業所を変更したが、変更以来、相談支援専門員から申出人に連絡が一切ない。その中、令和5年7月付けで市からサービス支給量に変更になった受給者証が突然送られてきた。</p> <p>市は、相談支援専門員から提出された変更申請書・サービス等利用計画案に基づいて支給決定を行ったが、申出人は変更申請について全く聞いておらず申請書も記入していない。</p> <p>モニタリングを含め、相談支援専門員から連絡が一切なく、身に覚えのない支給量変更が行われたことで相談支援専門員への不信感が募り、計画相談支援事業所の変更手続きと、相談支援専門員に対する不満を市に伝えたい。</p> <p>翌日、申出人来庁。令和5年1月に相談支援専門員に直接会って話して以降、電話を含め一切話をしていないとのこと。</p> <p>令和5年4月から生活環境が変わる中、全く相談支援専門員から連絡がないことに不信感を感じている。今後、生活リズムが変わる為、支援の調整をしてほしいが、相談支援専門員から連絡がない為相談できない。計画相談支援事業所を変更する予定だが、現事業所には市から指導してほしい。</p>	<p>申出人の相談支援専門員に事実確認。令和5年3月のモニタリングで対象者に会っていた。令和5年7月の身体介護・家事援助の時間数調整については、3つのヘルパー事業所からの聞き取りをもとに行ったが、申出人からの希望は聞き取っていない。相談支援専門員から申出人への連絡はヘルパーを通して行ったとのこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年3月のモニタリングについて <p>双方の認識に食い違いがあり、申出人は令和5年1月以降連絡がないとの主張だが、令和5年3月のモニタリングでは居宅介護事業所のヘルパーが同席していた為、確認を取ってもかまわないとのこと。相談支援専門員が市に提出したモニタリング報告書の日付と相談支援専門員が持参したスケジュールを照合し、相違ないことを確認。また、訪問介護職員に、令和5年3月対象者の支援に入っていた際に相談員が来訪したことは間違いなしのことも確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年4月のモニタリングについて <p>相談支援専門員から、申出人の支援に入っている居宅介護事業所に電話で聞き取りをすることでモニタリングとし、申出人から聞き取りはしていなかったことを聴き取った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年6月に申請した身体介護・家事援助支給量の変更申請について <p>相談支援専門員から、以下のとおり聴き取り。</p> <p>令和5年4月の利用時に、居宅介護事業所が家事援助の決定支給量を1時間超過したことがきっかけ。各事業所に調査したところ、支援計画を元に市が決定した家事援助・身体介護の時間数が実態と異なっていたことから、相談支援専門員が家事援助・身体介護間で時間数を調整し、変更申請の手続きをした。市から相談支援専門員に届いた受給者証は、文書をつけて申出人に送付したとのこと。</p> <p>事実確認した内容に対して次のとおり指導した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談支援専門員は、ヘルパーを通じて伝えつつも、申出人に伝わっていない。申出人は視覚障害があることから、文書のみではなく直接連絡を取り合い、利用者の希望に基づいたサービス申請・計画作成をすること。 ・申出人の場合、申請書・モニタリング・計画等の署名も代筆対応が発生すると思うが、各申請は対象者の意思に基づく必要がある。本人が知らないところで行うことはあってはならない。相談支援専門員が代筆する場合は、対象者に説明した上で、代筆である旨を示すこと。 ・令和5年4月のモニタリングについては、報酬要件となる対象者からの聞き取りを行っていない為、請求を取り消すこと。 <p>なお申出人は、後日、相談支援事業所を変更した。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>就労継続支援B型事業所利用者の家族から、以下の申し出があった。</p> <p>対象者は、週2～3回就労継続支援B型事業所を利用している。事業所で仲の良い利用者Aに嫌がらせをする利用者Bから、Aを守る為、管理者に要望しても何もしてくれず、どのように対応するのか説明を求めても返答がなかった。対象者は事業所を辞めたいと言っている一方で、AをBから守る為、Aが辞めるまで通所すると話している(辞めるつもりはない)。</p> <p>申出者としては、Bも障害特性ゆえの行動かもしれないし、対象者は色々な障害特性があることを理解しているはずと考えている。管理者がBに何らかの対応して説明をすれば、結果が変わらなくとも対象者は納得すると申出者は思う。対象者は管理者に5回要望して対応がなければ申出者から事業所に話してほしいと言っているが、申出者としては、自身が動くトラブルになりかねないと考えている。その他にも、対象者から、漢字が読めない為に事業所からの配布物には全てふりがなを求めているが、1年を振り返るアンケート調査でふりがながなかった。管理者からは「急いでアンケートを作成した為、ルビを忘れた」と説明があったが、誠実な対応をするよう、市から注意(結果報告は不要)をしてほしい。</p>	<p>就労継続支援B型事業所の管理者、支援員に事実経過等を確認した。</p> <p>Bに対する注意や作業場所の変更を行った上で、対象者へ説明を試みているが対象者が聞き入れない状況とのこと。事業所としては可能な限り対応をとっており、苦情内容の「全く返答がない」というのは対象者の事実誤認であることは確認できたが、対象者が納得していない部分があり、伝え方を工夫するように助言した。また様々な対応が対象者の不信感をより強めている可能性があることをふまえ、ふりがな漏れの件について今後同様の事態が生じないよう再発防止を指導した。引き続き対象者への説明に努め、状況を市に随時報告するよう依頼した。</p> <p>その後、管理者より以下の報告があった。</p> <p>送迎時の対応について、対象者から管理者にLINEで「最低ですね。支援員も笑っていたと聞いた。二人そろって最低だ」と連絡があり、「何かありましたか」と返信したが「分からないならしいです」と返事があった。その日の送迎車内ドライブレコーダーを確認したが、対象者が訴える事実は確認できなかった。</p> <p>対象者があまり眠れていないと訴えがあり、些細な事でイライラし、精神状態の悪化が見られた。</p> <p>対象者より事業所を退所したい旨の話があり、後日、退所した。</p>

高齢福祉室

●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>訪問介護事業所利用者の家族から、事業所のヘルパーについて以下の申し出があった。</p> <p>訪問介護サービスを利用していたが、担当ヘルパーの介助が乱暴で、指摘しても改善されなかった。危険な移乗をされた日の夜に、対象者は腫瘍から大量出血し、衰弱して、約1ヶ月後に亡くなった。</p> <p>このような危険な介助を行うヘルパーに対して、市から指導は行えないのか。</p>	<p>対象者のケアマネジャーに事実確認したところ、申出人からの相談を何度も受けており、訴えについては把握していた。本件を聞き、ケアマネジャーから事業所へ連絡を行い同月いっぱいサービスを終了した。</p> <p>併せて、事業者指定・指導担当課から事業所に経過確認。当該ヘルパーについては、申出人からの相談を受け、事業所としても指導を繰り返し行っていたが改善は見られず、既に退職した。事業所管理者から、申出人に対し、説明と謝罪を行った。</p> <p>確認結果について、申出人に連絡。ケアマネジャーへの事実確認及び事業者指定・指導担当課による事業所からヘルパーへの指導状況確認について説明し、対応を終了した。</p>
<p>小規模多機能居宅介護事業所利用者から、ケアマネジャーの対応について、以下の申し出があった。</p> <p>申出人は目がほとんど見えず、歩いて外出することが出来ない。申出人はズボンのゴム紐通しについて、事業所職員に相談したところ、対応できると言われた。しかし、ズボンとゴム紐を用意したにもかかわらず、担当ケアマネジャーから、サービス外のため出来ないと突き返された。</p> <p>今後も事業所の利用を継続するために、ケアマネジャーへの共有や確認はして欲しくない。ズボンの紐が通せず困っていることを解決したいとのこと。</p>	<p>申出人にズボンのゴム紐通しについて、介護保険サービス外であることを説明し、納得いただいた。また、対応が可能な社会福祉協議会のふれあいホームサービスについて申出人へ案内をおこなったところ、利用を希望されたため、社会福祉協議会へつなぐことにより対応を終了とした。</p>

地域包括ケア室

●介護保険に関する相談・苦情 3件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>サービス付き高齢者向け住宅の入居者から、施設の対応について以下の申し出があった。</p> <p>夫婦で入居しているが、配偶者は施設で十分な介護を受けているのに対し、自分には1日3食の食事以外は何もしてもらえない。施設長に訴えたこともあるが「介護認定を持っていないので、サービスの提供はできない」と言われ、改善されなかった。</p> <p>施設長以外は派遣職員のように、相談したいと思っても相談に応じてくれず、話も聞いてもらえない。施設長をクビにしてほしい。</p> <p>市の調査は必要なく、意見のみで止めておいてほしい。</p>	<p>申出人の意向により、事実確認はせず。</p> <p>相談内容を市で共有することを提案し、申出人は納得された。</p>
<p>施設入所者の家族から、施設の対応について以下の申し出があった。</p> <p>対象者は転倒し、右膝を打撲。同日夜、転んで壁に当たり右肩を打撲。</p> <p>翌日朝、対象者は右足が痛くて起きられず、右肩の痛みも訴えたことから、整形外科の診察が必要と判断され家族に連絡があった。</p> <p>2日後、家族が施設を訪問すると、対象者は疼痛のため歩行できない状態であった。付き添って、整形外科を受診。結果、右膝は打撲により水がたまった状態で腫れが強く、右肩の骨にはヒビが入っていた。</p> <p>その後、別の職員に転倒時の状況を聞くが、聞いていた内容と違い不信感を抱き、転倒の記録を見せてもらうが記載はなかった。</p> <p>その後、監視カメラ映像を確認。虐待ではないことが分かったが、施設の説明内容が曖昧で、確認を行った際に記録がない状態であったことから、施設の対応に対し不信感を感じたため、市へ申し出た。</p>	<p>施設を訪問し、事実確認を行った。</p> <p>対象者の転倒の事実について、適切な記録がされておらず、また職員間で必要な情報が共有されていなかった。</p> <p>市から施設に対し、正確な記録作成や職員間での適切な情報共有を行うよう指導を行った。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>施設入所者の家族から、施設の対応について以下の申し出があった。</p> <p>家族が対象者の肺炎を疑い施設職員に受診・内服を依頼したが、医師の指示がない等の理由から受診させてもらえなかった。翌日の面会時には、看護職員が面会室の外から威圧的に睨んでいた。家族は対象者と毎日電話で会話をしていたが、対象者は話すことが困難になり、食欲も低下した。</p> <p>対象者からの連絡が途絶えたため、家族は施設へ連絡を行い、内服させてほしいと訴えたが、飲ませられないの一点張りで対応してもらえなかった。</p> <p>その後、施設から、状態悪化により救急要請をする旨の連絡があった。搬送時、夏にもかかわらず対象者は冬のトレーナーを着用し、尿道バルーンを挿入しているがシーツやマットなどが尿でびしょり濡れていた。施設職員に尋ねるも、「尿を破棄する際に汚れたかもしれない、担当ではないため詳細は不明」との回答であった。</p> <p>今回の件以外にも、高圧的な口調で一方的に話す職員がおり、施設に対し不信感を抱いている。</p> <p>現在、対象者は入院しており、そのまま退所するため、特段の対応は希望しないが、他の被害者がいるかもしれないため、市から施設へ、適切に対応するよう情報共有をしてほしい。</p>	<p>施設を訪問し、事実確認を行った。</p> <p>家族が内服対応を依頼した件については、対象者に大きな状態変化がなく、医師の診察による処方がない中で、定期服薬以外を内服させることはできないことを伝えたものであった。</p> <p>対象者に関しては、定期的なバイタルサインの確認及び必要時に抗原検査を実施し、感染症の早期発見に努めていた。施設医師による定期診察に加え、追加の診察を行ったが症状が改善せず、救急搬送となった。搬送時の尿汚染については記録なく、詳細は確認できなかった。</p> <p>また「威圧的に面会室の外から睨んでいた看護職員」及び「高圧的な口調で一方的に話す職員」については、確定できなかった。</p> <p>市から施設に対しては、本人・家族に寄り添った丁寧な介護の継続に努めるよう指導し、対応を終了した。</p>

子どもすこやか室総合保健福祉センター分室

●児童発達支援に関する相談・苦情 1件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>児童発達支援事業所職員の対応について、児童の保護者から以下の申し出があった。事業所見学をした際、対象児(就学児)の特性を伝えただけで見学・体験をしたが、受け入れ不可の可能性の説明はなかった。担当者からはその後の通所を前提とした説明があり、対象児も申出人も通所の予定でいた。</p> <p>同日夕方、事業所から受け入れ不可の電話連絡あり。事業所の主訴として①対象児の特性から対応職員を1名を増やさないといけないが人員確保できない。②就学児への支援は学習面に特化しているので、特性から対象児への支援として適切ではない。1、2年早めに来てもらえたら受入はできた。③今回の件は会議で決まった、との説明があった。</p> <p>申出人は納得がいかず、翌朝、事業所本社に、納得のいく説明をしてほしい旨のメールを送付した。</p> <p>翌日夕方、児童発達支援利用のための受給者証申請の際、以上の経緯について、市への苦情申し出があった。申出人の不満点としては、人員不足であるなら始めから断ることができたのではないかと。「早めに来てもらえたら受入ができた」との説明に納得がいかない。事業所が利用者を選別するのか。謝罪の対応も遅く、説明も納得いくものではなかった。申出人の希望は、今後自分と同様の思いをする人が出ないようにしてほしい。自身の子どもを含め、子ども達が安心して通える事業所であってほしい。</p> <p>申し出内容について、市から事業所への情報共有、及び指定指導権者の大阪府との情報共有も了解。</p>	<p>電話にて事業所の担当者より事実確認を行う。対応担当者「初回保護者のみと面談。次に対象児の姿を実際に見た際、状態にギャップが大きかった。対象児は1：1対応が常時必要という判断で、スタッフが足りないため受け入れを断った。」</p> <p>市職員「申出人が納得されていないこと、本部からの回答がないこと、対象児の負担や保護者の不信感等を伝え、以下3点への回答・対応を依頼。①申出人が納得できる説明をすること②受け入れ不可の子どもの基準を報告すること③支援度の高い子どもの受け入れに努めること」</p> <p>同日夕方、電話にて事業所管理者より事実確認を行う。管理者「本日、報告を受けて知った。本社に確認、これから返信する。保護者対応した2名のスタッフからの聞き取り後、保護者に連絡したい。保護者の話と対象児の姿にギャップが大きかった。対象児は1：1対応が常時必要という判断で、スタッフが足りないため断った。」</p> <p>市職員「対象児の負担や保護者の不信感等を伝え、①②③の対応と報告を再度依頼。」</p> <p>翌日、指導指定権者である大阪府に報告。事業所への苦情について、「提供拒否にあたる可能性が高い」との見解を府と市で共有。</p> <p>5日後、事業所管理者より市へ電話報告「申出人の配偶者と連絡がついた。①について、初回見学時の説明不足(1：1対応が必要な子どもは受け入れられないこと)をお詫びし、理解いただいたとのこと。②について対象児が申出人の肩に担がれてきたこと、親子分離後、対象児が出口を探し出て行こうとしていたこと、友達とのやりとりが難しいことを根拠に怪我のリスクや防ぎきれない危険な状況が想定されると判断した。対象児への対応については、人材確保が難しい。受け入れについては、今後努力したい。」</p> <p>市職員「この方針でいけば支援度の高い児童はずっと受け入れられないのではないかと。提供拒否に当たる可能性が高い、という見方を大阪府と共有している。今後、人材育成、支援力の向上、支援度の高いかたの受け入れに尽力して欲しい。」</p> <p>後日、放課後デイサービスの利用申請のため申出人来室。見学日翌日、送付したメールに対する本社からの連絡がなく、再度早急に連絡がほしい旨メール送付した。本社の担当者から電話連絡があり「説明不足で申し訳なかった。」と謝罪されたが誠意が感じられなかったとのこと。</p> <p>市は、事業所への事実確認を行い、府へは報告済みであることを伝え、了解をいただいた。</p>