

障害福祉室

●障害福祉（支援法）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>障害者入所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>利用者の安全な暮らしが確保できていない状況であること。事故発生時に迅速な対応がなされておらず、家族への一報が入ったのが警察からの連絡であった（施設からは、警察からの連絡があった後に、事後報告があった）。事故後の対応については、サービス管理責任者からの説明だけであり、法人として重く受け止められていないように思う。法人としての考えがわからないとのこと。</p> <p>以前より、家族は別の入所者から他害行為を受けていたこと。そのことについて、具体的な対策が実施されておらず、今回の事故に繋がってしまったこと。対策案として出されている内容が、被害者本人がユニットを移動することで、加害者には何も対策がとられないこと。希望としては加害者のユニット移動である。</p> <p>施設の人員が少ない理由に、法人の事業拡充に人がとられており、法人の考えが利用者の安全を優先できていないこと。</p> <p>以前の事故により対策案を出された際に、被害者本人のユニット移動について家族が拒否したところ、施設長より「当施設では支援できない。本人を連れ帰ってほしい」という発言があり、家族は施設に対して強く言えない状況であること。</p>	<p>事業所へ事実確認を行った。</p> <p>今回の事故が初めてではないこと、今までも改善できる機会はあったにもかかわらず同じ事故が起こってしまったことで、申出人は安全面を第一優先されていないことに不安を抱いているため、利用者の安心安全な環境作りについて、できるだけ家族の気持ちに寄り添いながら説明することを助言した。また、人員が少なくなる夜間については巡回時間等を増やし、移動後の生活状況に入居者が慣れるまでは様子を見るように伝えた。事故報告についても、関係各所に速やかに報告することを指導した。</p> <p>上記を施設側に助言・指導することを申出人に伝え、申出人が望む対応について市が間に入り伝えることで、申出人は理解を示された。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>日中活動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>利用にかかる個別支援計画について、事業所から一方的に送付されてくるものに押印をして返送しているが控えがもらえない。市にも確認し「交付するのが当然」と回答があったことを伝えても、対応してもらえない。</p> <p>その他、日頃からの対応についても不満があり、連絡ノートに「心配で通わせられない」と記入して事業所に渡したにも関わらず、その後も何も対応してもらえない。市から指導してもらい、対応の返答が欲しい。</p> <p>また、コロナ感染防止のためのマスク着用や手指消毒について、アルコールかぶれがあり、マスク着用も難しいことなどから個別対応を依頼したが、事業所からは全利用者向けに一般的な感染予防策を守るようにとの手紙が配布され、個別対応の相談に応じてもらえなかった。事業所から一方的な対応をされ不安である。</p>	<p>事業所へ電話及び面談を実施。個別支援計画については送付漏れがあったことを認め、市からの連絡を受け申出人へ送付したこと、コロナ対策については、大半の保護者の希望に沿って事業所方針を決定しているが、個別対応可能であることを確認した。</p> <p>「交付すべきものは正しく速やかに交付すること」 「個別の相談や不安の訴えには速やかに対応し、わかりやすく丁寧な説明を行うこと」「書類や利用者情報管理を徹底し漏れなく手続き等を実施すること」を市から事業所職員へ口頭指導を行い、申出人へ報告したが、その際に申出人から「個別支援計画の署名が改ざんされている」「期限の過ぎた個別支援計画への署名を求められている」との新たな訴えがあった。引き続き市から事実確認を行ったところ、事業所から、内部調査の結果、署名改ざん（書類を破棄してしまったため別書類からトレースして改めて作成）した事実が判明し、当時の担当者が個人で行ったものであると報告があった。</p> <p>申出人に対し、事業所との話し合いや通所再開に向けた助言、調整を実施したところ、署名改ざんは組織的なものであることなどを理由に事業所への行政処分を強く希望された。</p> <p>令和2年10月に援護市（障害福祉室）が、令和3年11月には指定権者（広域福祉課）及び援護市（障害福祉室）が事業所に対し調査を実施（実地指導）。トレース元の特定や組織的に行われた事実は確認できなかったものの、個別支援計画の作成、苦情相談対応等において、運営基準の一部が遵守されていないことを確認したため、広域福祉課及び障害福祉室より書面による行政指導を行った。</p> <p>また、申出人に対し、実地指導等の結果報告を行った。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>移動支援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>予定していたヘルパーの家族がコロナに感染したことにより、ヘルパー派遣ができないという連絡が利用開始時間の2分前にあった。代わりのヘルパーを派遣してもらえないか依頼したが断られた。後日、ヘルパー本人は抗原検査が陰性だったとのことで、ヘルパー派遣ができると連絡があった。抗原検査で陰性であってもPCR検査で陽性だということもあるので、検査を受けてもらうか7日間以上期間をあけてほしいことを伝え、ヘルパー派遣をキャンセルした。</p> <p>翌日、ヘルパー派遣時に申出人が挨拶するも無視され、利用者の荷物を電車で忘れて帰ってきた。荷物は翌日ヘルパーが取りに行ってくれたものの、再発防止のため2人派遣を依頼したが、ヘルパーから「できない」「やりにくい」と断られた。また、移動支援提供時にヘルパーが利用者本人に背を向けた状態で携帯電話を操作していたり、ヘルパーが公園で利用者本人から少し離れた場所にいるのを申出人が確認したため、本人の近くにいるようヘルパーをお願いをしたところ不服そうにされた。また、移動支援時に横断歩道がない道路を利用者本人とヘルパーが横断しているのを申出人が確認した。市から指導してもらうことはできないか。</p>	<p>事業所管理者から事実経過、改善策等の聴取を行った。</p> <p>2人派遣については利用者だけを断ったものではなく事業所の人員体制的に現状では難しいことが理由であること、携帯電話を操作しての支援はしておらず、申出人に対して利用者が自宅に到着した旨の連絡を行うために操作していたものであったこと、公園では利用者が近くにいると嫌がるので少し離れたところで見守りをしていたこと、横断歩道でないところを1～2回横断したことがある事実を確認した。</p> <p>2人派遣について、申出人には「できない」としか伝わっていないので、事業所の人員体制的に現状では難しいという理由を伝えるなど、丁寧に説明を行うよう助言した。支援中は、利用者の安全に考慮し、法令違反や交通ルール違反のないよう指導を行った。</p> <p>後日、事業所より先日のヘルパー派遣時に、申出人に障害福祉室より指導を受けたこと、2人派遣ができないのは事業所の体制的に難しいことを説明し、納得されたと報告があった。</p>

高齢福祉室

●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>高齢者住宅入居者の家族から、高齢者住宅と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>対象者が骨折時、病院へ送迎してもらえなかった。通院後の対応をどのようにするか回答がない。その回答がないのに、着替えに介助が必要なので、サービス費が別途かかると言われた。散歩をしてほしいと伝えたのに、買い物させられていた。デイサービスを利用していないのに1年間、計画書に載っていたことに対して、問い合わせたにもかかわらず回答がない。</p> <p>施設にクレームを言うと、対象者がいじめられるのではないかという不安があるので、施設への指導等はやめてほしい。</p>	<p>申出人の意向により、事実確認はせず。</p> <p>申出人は、施設の対応に疑念と不安を感じており、施設へ疑問や不明点を聞くことは、クレームと受け取られると考えていた。</p> <p>サービスの内容について施設へ尋ねることは、クレームではないことを伝え、回答がないものについても、併せて施設へ確認してはどうかと提案した。また、病院への通院は、施設と対象者との契約などで取り決めがあると思われるので、当時の家族での送迎がおかしいかどうかは、重要事項説明書などを確認してはどうかと提案した。</p> <p>申出人は納得し、この苦情については、市から施設へ言わないよう確認があった。</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>地域包括支援センター利用者から、担当職員の対応について苦情の申し出があった。</p> <p>担当職員は申出人に対し、受診に関して虚偽の説明を行ったり、意に反して施設入所を勧めたりした。これらの行為は人権侵害及び虚偽罪にあたるため、当該職員に対し然るべき罰則を科してほしい。</p>	<p>地域包括支援センター運営法人に対し事実確認を行ったところ、職員から申出人への受診勧奨等にあたり、事実と異なる説明等があったことがわかった。</p> <p>このため市から同法人に対し、一連の対応に関する報告書の提出を求め、必要な改善を実施するよう文書指導を行うとともに、申出人に対して顛末を報告した。</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>日中活動事業所利用者から、事業所職員の対応についての苦情の申し出があった。</p> <p>当該職員から申出人自身が無視をされたり、他の利用者が厳しく言われているところを見て、申出人自身が体調を崩してしまった。当該職員の態度を注意して欲しい。</p>	<p>事業所を訪問し、管理者と面談。</p> <p>申し出内容にあるような事実確認はできなかったが、事業所として今後改善すべき点は改善していきたいとの回答を得た。</p> <p>匿名通報のため、申出人に対する顛末の報告は実施せず。</p>

健康福祉政策室

●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>高齢者住宅入居者の家族から、以下の申し出が市民からあったことを、市に記録として残してほしいと相談があった。</p> <p>対象者が夜間の利用者生活相談サービスの利用契約をしているにもかかわらず、特定の夜間スタッフが対応を拒否して困っている。</p> <p>2年前より施設に入居しており、対象者の夜間の服薬サポートのため毎日21時頃に訪問している（家族以外からの服薬のサポートを対象者が拒否することと、申出人の勤務状況のため）。</p> <p>訪問時に、施設の出入口の施錠を夜間スタッフに対応してもらわなければいけない状況で、契約では夜間の対応が可能となっているにもかかわらず、今年の4月より特定の夜間スタッフからその対応を拒否されている。</p> <p>施設には、市に対し相談があったことを伝えてもらいたい。</p>	<p>申出人より、広域福祉課へ同相談をしたことを聞き、広域福祉課に対応内容を確認したところ、市から施設長へ相談内容を伝えていることを確認した。</p> <p>申出人に対しては、職員が常時1名配置されているのであれば、契約違反ではないこと、本件は指導対象外の事案であることを伝えた。</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、多機能事業所の管理者について、以下の申し出があった。</p> <p>何故まだこの事業所が運営しているのか、市は認可を取り消すべき。利用者のことを考えない、問題がある管理者が運営している施設を、何故市は認可したのか。6年前に苦情調整員会事務局に連絡したが、その後今まで連絡がなかった。なぜ担当者から回答がなかったのか、その相談記録はあるはずだから開示してほしい。</p>	<p>6年前の相談記録については、文書保存期間が過ぎ廃棄処分となっていたため確認は出来なかった。申出人には文書保存規定に基づき保存期間が過ぎたため廃棄処分を行い事実確認が出来なかったことを伝えた。</p> <p>施設について、広域福祉課に確認したところ、数年前に市が監査を2日間行い、軽度な不備事項はあったが、施設からは改善報告も提出され、現在に至るまで利用者からの苦情等もない状況であるため、問題なく運営は行われていると判断しているとの回答を得て、申出人に対し、顛末を報告した。</p>

介護・医療・年金室

●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>ショートステイ利用者の家族から、利用時の施設対応に不満がある、と以下の申し出があった。</p> <p>渡された契約書に不備が多数あった。契約説明時の相談員の対応に不満。契約説明時に同席した看護師が途中で退席し、戻ってこなかった。ショートステイの送迎の際、送迎車が場所を間違えて10分以上待たされた。再発防止策を書面で渡すようお願いしたが連絡がない。</p>	<p>市より、事業所施設長に電話にて確認。</p> <p>契約書の件については申出人の訴えどおりである。作成を急いでしまい、未完成の施設保管分を渡してしまった。通常は施設控えも完成した状態で保管している。契約時の看護師の同席は、看護師からの説明が終わった後には、別の業務のため退席することも多いのでご了承いただきたい。送迎については運転手からの報告では5分遅れたと聞いていたが、早めに待機場所に来られていたのであれば10分以上待たせてしまい、申し訳なく思っている。今後は再発防止に努めたい。申出人の家族が明日退所予定であるため、再発防止についての書面はその時にお渡ししたい。その旨申出人に電話連絡しておくとのこと。</p> <p>後刻、市より、申出人へ電話。事業所施設長からの聞き取り内容について伝えた。今回の苦情については記録し、苦情調整委員にも報告し情報共有すると説明。申出人から了解を得た。</p> <p>後刻、事業所施設長が申出人宅へ訪問し再発防止の書面を手渡ししたうえ、説明し、了解を得たとの報告を受けた。</p>
<p>地域包括支援センター利用者から、職員の対応について不満があると申し出があった。</p> <p>訪問リハビリを受ける相談をしていたが、突然リハビリ担当者が自宅に来た。説明を家族にだけ行い、いきなりリハビリをスタートさせたうえ料金を請求された。あまりにも急に進められ、不信感がある。</p>	<p>地域包括支援センターの担当者に電話にて確認。</p> <p>訪問リハビリについての相談は受けており、対象者からリハビリ担当者への要望事項が多かったため、何度も調整を行った。対象者には訪問日や内容を伝えていたが、「リハビリの人が家に来て説明も十分にしないまま、急にリハビリをされた」と受け止められてしまった。担当者は当日に体調不良で同行できなくなり、対象者への説明や意思確認ができなかったことについては非があるため、今回のことについては反省しており、後日、電話でお詫びをしている。今後は意思疎通をしっかりと図り、今回のようなことがないようにしたいと聞き取った。</p> <p>申出人に対し、担当者からの聞き取り内容について「担当者は今回の件について反省しており、今後は意思疎通に問題が無いように気をつけると言っていた」旨を伝え、了承を得た。</p>