

障害福祉室

●障害福祉に関する相談・苦情 4 件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
計画相談支援利用者の家族から、以下の申し出があった。 対象者は、計画相談支援事業所 A と契約していた。1 年ほど前から、いろいろな相談をしていたが対応に不信感があったため、対象者の計画担当者を変えるように依頼したところ、担当者の変更は困難であると断られ、別の事業所 B を紹介をされると言われた。しかしその後、新事業所 B から 1 か月ほど連絡がなかった上に、元の事業所 A から状況確認の連絡がなかった。結局、新事業所 B と契約を行ったが、相談をしたいときに相談の対応をしてもらえないことで不信感が募っている。両事業所に対して市からの指導を希望する。	事業所 A に経過を聞き取った。 家族から対象者の支援職員を別の支援職員に代えるように依頼があり、事業所内で代替の支援職員を検討したが対応できず、他の事業所へを引き継ぐこととした。引き継ぎ先の事業所に対して、事後の声掛けなどはいつもしていない。家族の相談に対しては都度対応をしてきたが、法人として対応に苦慮している旨の説明があった。 市からは、家族としては契約を切られたと感じている面があることを伝え、今後も利用者や家族の相談については、丁寧に対応するよう指導助言を行った。 併せて、事業所 B に対し、適切かつ丁寧に対応するよう指導助言を行った。 また、家族と対象者に対し、AB 各事業所への聞き取りを行い指導助言を行った旨を報告した。 家族としては、支援者が変わることで対象者等への影響を懸念していたが、事業所の事情は理解され、対応を終了した。
短期入所事業所利用者の家族から、以下の申し出があった。 短期入所事業所を、利用し始めてまだ 2 ヶ月だが、事業所側にはこれまでに色々問題があった。服薬漏れや、DVD の紛失、おむつのまま通学、両頬を引っ掻かれた状態で帰ってくるなど。 そのような中、「本人の他利用者への他害行為が原因」として、事業所より「月末で契約を解除する」と突然連絡があった。契約解除の理由に納得がいかない。	計画相談支援員及び短期入所事業所に、契約解除に至るまでの経緯を確認。 短期入所事業所管理者に対し、契約書に基づいた適正な手続きがなされておらず、現在の対応であれば月末の契約解除には十分な根拠がない旨を指摘。本来、1 ヶ月前までに適正な書面で通知する必要があること、当該事業所が次の事業所を調整する必要があること、契約解除理由の説明が不十分であることを指導。 その後、事業所から家族に対し、次の事業所が見つかるまでは受け入れ可能だが、その後は契約解除となる旨を、電話連絡がつかないため、メールで連絡したことを確認。 市からの指導内容を、相談員を通して家族に伝えた。指導内容について家族は納得したが、一連の事業所の対応に不信感が残るため、今後は短期入所を利用したくないとして、家族の申出により、契約終了となった。現在、他事業所の短期入所を利用している。

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
移動支援事業所利用者の家族から、以下の申し出があった。 対象児が、移動支援を利用して飲食店を訪れた。その際に、対象児がトイレと間違えてスタッフルームに入り、中から鍵を閉めて出られなくなってしまった。従業員に鍵を開けてもらい、対象児は外に出ることができたが、帰宅が予定より約40分遅れた。 遅れたことをヘルパーに指摘したところ、「自分は行くなって言ったのに行ったんや」「対象児の無事も大事だが、飲食店に迷惑をかけたことも考えろ」と威圧的に言われ、怖い思いをした。その時のヘルパーの様子を携帯で動画を撮って記録していたところ「撮るな!」と言って柱に隠れていた。 事案が発生した日以外にも、対象児がインフルエンザになり移動支援をキャンセルして居宅サービスを利用していた時には、「今日はこちらを使う予定やったのに、ほかのガイドを使うのであればもうやめる」という発言や、移動支援中に対象児と手をつなぐ、対象児の後ろを歩いている様子を知人が目撃したり、ショッピングモールでヘルパーが対象児から目を離した際に、対象児が違う階に行ってしまうという件があり、対象児のことをちゃんと見てくれていないと感じた。	計画相談支援員に、ヘルパーから報告された内容を聞き取った。ヘルパーの話では、対象児がスタッフルームに入ってしまった際、「ドアを開けて」と声をかけたが、対象児は出てこず、従業員にお願いして店舗側からスタッフルームに入ってもらったところ、対象児が排泄してしまっていた。ヘルパーと従業員で片付けをし、ヘルパーから店に謝罪したとのことであった。 また、移動支援事業所に事実確認し、同様の内容を聞き取った。家族への発言については、飲食店では汚した物品の賠償等も不要と対応してもらっているにも関わらず、それを気にかける様子がなかったと感じたため、「お店にも迷惑がかかっているのはどう思うか」という趣旨で発言したとのことだった。 管理者に対し、常に本人を介助できる距離で支援する必要があり、トイレに一人で行かせたことは問題であること、何度か訪れている場所で慣れがあったかもしれないが、慣れている場所でも常に目を離さないようにすること、家族と話す際は、相手方の状況を配慮する必要があることを指導した。 市から指導を行ったことを、相談員を通して家族に伝えた。指導内容について家族は納得したが、依然として事業所への不信感はあるとして、契約を終了し他事業所へ移行した。

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
生活介護事業所利用者の家族から、以下の申し出があった。 生活介護事業所を利用していたが、「本人の飛び出し行為や他の利用者への迷惑行為が原因」として、事業所より一方的に「月末で契約を解除する」と通告された。本人が通所していたときは、事業所が本人の対応に深刻に困っているような様子はなく、契約解除の通告があまりにも突然であったため、納得がいかず指導してほしい。 ・ 一方的な退所通告は悪質である。 ・ 退所理由を教えてほしい。 ・ 退所に至った後も文書等での通知も無い。 ・ 4ヶ月しか受け入れしていないにもかかわらず、本人の障害特性を理解しないまま契約解除をして、支援計画に基づいた支援と言えるのか。 また同じような利用者が出ないためにも、行政から指導してほしい。	生活介護事業所へ事実確認。 対象者はこだわりが強く制止をすると余計パニックになり、これまでも制止した職員に対し他害行為があったが、退所の検討に至った大きな要因は、本人のルーティン行為が他の利用者に対し、恐怖心を与えてしまったこと、外出支援で送迎車に誘導する際に対象者が興味のあるところへの飛び出したことなどであった。対象者の為に人員を加配していたが、今後支援体制を継続することは経営的に難しいことも理由の一つであった。 事業所は、家族に余計な心配はかけたくないと考え、日々の対応に難しさを感じていることを家族や関係者等には相談していなかったが、一日の出来事は報告していたため、事業所が対応に難しさを感じていることは、家族にも少なからず伝わっていると思っていた。 また、退所日の期限を決めて対象者に対応できる事業所を見つけたほうが、対象者や家族のためにもよいと判断し、30日間の期間を設けた上で、退所の意向を伝えたとのことであった。事業所としては、退所日まで一緒に次の事業所を探そうと思っていたが、家族からの申出により利用終了となってしまった。 対象者については、数日間の実習では特に問題がなかったため受け入れ可能と判断したが、関係機関からもっと対象者の特性を聞き取ることができていたら、受け入れの可否判断をもう少し検討できたのかも知れないとのこと。 市から管理者に対し、以下のとおり指導・助言を行った。 ・ 状況が家族に伝わっているだろうという憶測で、契約解除の判断はしないようにすること ・ 他利用者側の偏った立場で話すのではなく、相手の気持ちを配慮して家族に話をする ・ 申出人に対して口頭による契約解除通知であったが、利用契約書には書面での通知をすると記載されているため、書面で必要な手続きをすること 申出者に対して、事業所からの聞き取り及び市の指導内容を報告した。事業所の言い分に納得はしていない

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
	ものの、市の対応については理解し、今後は事業所と関わりたくないので、次の通所先は自分たちで探すとのこと。また、市の指導後、事業所から契約解除の詫び文とサービス提供実績記録票の写しが送られてきたが、最終利用日の支援時間に、事業所が支援を行っていない退所通告の話し合いの時間が含まれており、当該時間分を市に請求するのはおかしいのではないかと追加の申出があった。 管理者へ利用最終日の支援時間についての指摘と、過誤申立により正しく修正のうえ再請求するよう伝え、後日、指摘した修正が反映されていることを確認した。

高齢福祉室

●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
匿名により、以下の申し出があった。 デイサービス中に入浴介助を強く拒否する認知症の利用者に対して、ある職員が脱衣所で入浴用の椅子にベルトで拘束し、暴れる利用者に対して、無理矢理入浴介助を行っている。対応方法が不適切ではないかと管理者へ伝えたが、改善されない。 市に現状を認識してもらい、事業所に対して改善を指導してほしい。 市として、事業所に対して事実確認を行い、関係部署へ情報共有を行うことについて、申出人より了解を得た。	施設に事実確認を行った。 入浴を拒否される利用者は実際にいるが、ベルトで拘束して入浴介助を行うということはない。入浴を拒否する利用者については、家族の意向を確認しながら対応をしている。家族によっては、本人が拒否すれば入浴はしなくてよいという場合と、自宅では入浴しないので、入浴させてほしいという場合があるので、後者の場合は、本人にも頑張ってもらいながら入浴介助を行うことがあり、その時の様子については家族へ報告しているとのこと。 申出内容及び確認結果について、関係部署へ情報共有を行い、必要な対応を依頼した。
施設入所者の家族から、以下の申し出があった。 ①施設からの情報共有が遅い。対象者が夏風邪に罹患した際は、数日後に連絡が来た。また、施設内で新型コロナウイルスが発生した際も2日後に連絡が来た。 ②室温が低いのではないかと。利用者ではなく、施設職員に室温を合わせているのではないのか。 ③マスクを着用していないスタッフが見受けられる。義務ではないが、マスクを着用すべきではないのか。 市としては、当該施設に直接的な指導権限はないが、意見の内容を施設側に伝えることは可能であることを説明し、匿名での対応を希望された。	申出内容の3点を、施設側に市民の声として情報提供した。これに対し施設からは、 ①については、施設としては今もできる限りの対応に努めている。 ②については、温度設定は適切と考えており、感覚の個人差によるのではないかと。 ③については、原則マスクは着用している。飲食をする時など、たまたまマスクを外されているところを目撃したのではないかととの回答であった。 申出人に施設への連絡結果について伝え、併せて指導監督権者である大阪府の担当部署を案内した。

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
施設入所者から、以下の4点について申し出があった。 ①私も高齢で死が近づいているため早く自宅に戻り身辺整理をしたい。帰りたいと施設へ訴えるが、職員は家族の同意が必要との一点張りである。丁寧な説明がない。 ②看護師が怠慢である。慈愛の精神がない。老人を大切にしない。 ③当事者宛の郵便物を勝手に開ける。施設にとって都合の悪いものは渡してもらえない。1通目のみ、目の前で「開けますね」と言って開封したが、2通目以降は勝手に開封し、施設にとって都合の悪いものは渡していないと感じる。 ④コロナ発生時、入所者に何の情報共有もない。何でもいから情報共有するべきではないか。施設職員へ施設内の感染状況を確認したが、「言えない」、「わからない」と言う人もいれば、人数を言う人もいたり、人によって説明内容が違う。危機管理をもっとしっかりしてほしい。 他にも細かなことは多々あるが、言いたいことは、職員の怠慢、慈愛の精神がない。老人を大切にしないということ。 部内共有及び施設へも伝えてほしい。事後報告は希望しない。	施設に事実確認を行った。 ①について、以前から要望はあるが家族の希望は、施設で生活してほしいとのこと。 ②について、丁寧に対応しているが、さらに徹底する。 ③について、郵便物を勝手に開けること、施設の都合の悪いものは渡さないということはない。家族と相談し、申出人も納得のうえ対応している。 ④コロナ発生時は、人数等は個人情報に関連するため、職員によっては言えないと回答しているかもしれないが、コロナ対策で居室内にパーテーション等設置の際に、各室にて入所者へコロナ発生の説明を行い、情報は共有している。 申出人への説明の際には、できる限り家族に同席いただき、丁寧に説明して家族も納得のうえに対応しているが、現在まで何度か上記のような訴えがあったとのこと。 市からは、引き続き丁寧に対応すること、また利用者に対し、口頭説明では足りないことも考えられるため、家族同席の説明と併せ、施設のルールなど可能なものについては、紙で説明してはどうかと助言した。

●その他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
近隣に暮らすひとり暮らしの対象者に心配な行動があるので相談したい、と申し出があった。 申出人宅を対象者が訪れ、「今日は燃えるごみの回収日ではないの？」と困った様子で尋ねられ、回収日ではないことを対象者に伝えた。これまで、市指定ではない袋で燃えるごみを出し、回収されずに残ったごみ袋を自宅へ持ち帰る姿を見かけたこともあったが、指定ごみ袋で出している日もあるので、声を掛けられずにいた。 また別月に、対象者が申出人宅を訪れ「家の鍵をなくして中に入れないで困っている。勝手口の鍵をこじ開けてもらえないか」と言われたので、警察へ連絡しよう伝え調べていると、対象者から「鍵が見つかった」と言われた。その後、しばらくすると再び対象者が申出人宅を訪れ、「鍵は見つかりました」と同じことを言われた。対象者は、迷惑を掛けて申し訳ないと謝ったり、「自分はしっかりしている」と思っているようなので、本件については匿名相談として扱ってほしい。 申出人には、対象者への関わりを地域包括支援センターへ確認し、必要に応じて対応を依頼することを伝え、やりとりの結果を教えてほしいと依頼を受けた。	地域包括支援センターへ連絡し、以下のとおり確認した。 本人には認知症状が見られ、地域包括支援センターも状況を把握している。担当ケアマネジャーがついており、介護保険サービス等を利用。また、民生委員や一声訪問活動による見守りもある。 申出人へ状況を伝え、今回の相談を受けて必要な対応を進めるよう依頼したことを伝えた。 申出人からは、「家が隣接しているので、火の始末等を心配している」と話があったため、その点についても地域包括支援センターへ共有すること、これからも心配なことがあれば、市から関係者へ共有できることを伝え対応を終了した。

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
訪問看護事業所利用者の家族から、以下の申し出があった。 サービス利用開始の数か月後、対象者の体調が悪化し、寝たきりになった。対象者と家族は自宅で最期の時を迎える覚悟をしていて、今の介護度で受けられるサービスだけをを受けたいと思っているが、訪問看護事業所の職員が区分変更を勧めてくる。家族とケアマネジャーの両方から、区分変更したくないことを伝えているが、納得されないため、市から伝えてほしい。 訪問看護事業所を変えたい等の希望はなく、適度な距離感で関わってほしいので、匿名での対応を希望する。結果報告は不要。	訪問看護事業所へ苦情内容を共有。 事業所にも同様の苦情がメールで入っているとのこと。 申出人の意向をふまえ、事業所内で検討・対応するよう依頼した。
担当ケアマネジャーについて、利用者家族から以下の申し出があった。 対象者は市外の病院に通院しているが、体力低下に伴い、かかりつけ医を近隣に変更したいと考えている。ケアマネジャーにその旨を相談し、病院や往診医を探してほしいと依頼したが、対応してくれない。 希望する対応を他のケアマネジャーが行えるのであれば、担当を変更したいし、ケアマネジャーには、対象者や家族目線で対応方法を考えてほしい。 匿名での対応を希望。結果報告は不要。	居宅介護支援事業所へ苦情内容を共有。 事業所にも同様の苦情が入っているとのこと。 申出人の意向をふまえ、事業所内で検討・対応するよう依頼した。
担当ケアマネジャーについて、匿名にて以下の申し出があった。 担当ケアマネジャーが、利用者や家族の前で、他のケアマネジャーの転職や家族状況の噂話、地域包括支援センターの職員の悪口などを話していた。 そのような話を聞いても意味が分からず、ただ困惑するだけであるし、個人情報保護に対するコンプライアンスの意識が低く感じる。利用者の個人情報も粗末に扱われているのではないかとすると不安を感じるし、気持ちが悪い。ケアマネジャー全体の質がこれほど悪いのか、担当ケアマネジャーの質が悪いのか知りたかった。	居宅介護支援事業所へ苦情内容を共有。 利用者宅でそのような話をすることは絶対にない。事業所内では、個人情報の取り扱いについて研修などを通して十分注意するよう指導しており、通報内容は事実ではないとの説明だった。

●子育て支援に関する相談・苦情 1件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
放課後等デイサービス利用者の家族から、以下の申し出があった。 対象者は、事業所の送迎の運転者とあまり話したくなく、送迎時はイヤホンで音楽を聞いているが、先日運転者に「無視するなら自殺するぞ」と言われ怖かったと、帰宅後に泣きながら訴えがあった。 また以前にも、他利用者から叩かれたり「死ね」と言われたりする場面を、事業所職員が見ていたにもかかわらず何もしてくれなかったと、対象者から訴えがあった。 この件に関して事業所に問い合わせをしたが、満足はいく回答を得られておらず、事業所は退所するつもりでいるが、今回の件と併せ、市から事実確認し、対応結果を報告してほしい。	事業所に聞き取りを実施。 申出人に連絡して謝罪済みとのこと。 事業所で確認したところ、送迎の運転をしていた職員の発言は事実であった。対象者と職員は年齢も近く、友達感覚でやりとりがされていた様子。職員は「無視されるなら事業所をやめるわ」「自殺するわ」等の発言をしたとのこと。 また、他利用者から「死ね」と言われた件についても事実と確認。相手には職員がすぐに注意し、言われた対象者にも声かけはしたとのこと。ただ、相手は人を選ばず「死ね」と言うことが常態化しており、対応がおざなりになっていたかもしれない。 「自殺」と言う言葉は不適切で、支援者としての自覚に欠けることを発言した職員に注意した。申出人に対しては「職員に強く指導する」「今後このようなことがないようにする」と事業所から謝罪し、理解が得られたと認識しているとのことだった。 市からは、「支援者と支援を受ける児童との関係性のあり方」や「児童への声かけを含む基本的な支援」について指導を徹底するよう助言した。 市から申出人へ、事業所からの聞き取り内容を報告。申出人から、対象者へのフォロー・保護者への報告なしの状況では、不安で今後利用出来ない。「自殺する」と言われた職員には不信感しかなく、友達感覚で言ったのかもしれないが、「自殺」の意味が理解できる子に言うべきではない。今後事業所を利用しても、何かあったときに守ってくれるとは思えない。車中では密室となることを認識して、利用者のフォローができる状況を考えて欲しい。他の事業所を利用しており、当該事業所は今後利用しないが、このようなことが今後起こらないよう改善してほしいとの申し出あり。 市から、いただいた意見を今後の改善に生かすよう、事業所に再度共有する旨を伝えた。