

## 1 国保連受付事例

### (1) 介護サービスの内容・不足

#### ① 訪問介護

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>親は訪問介護サービスを利用している。家は二世帯住宅であり、建物の構造上、扉の開閉の音が響いてしまうのだが、担当ヘルパーに「ガタガタうるさい。用事がないならうるさくするな。」と怒られた。ヘルパーの対応に不満があるので相談したい。</p>	<p>申立者に折り返し連絡したところ、「国保連に電話したが時間外だったので、事業所の本部に苦情を言ったところ、訪問介護事業所の管理者が来て謝罪し、担当ヘルパーを変更することとなった。」とのことだった。</p>
2	子の配偶者	<p>私は要介護3の義母と重度障害者の夫の介護をしている。</p> <p>義母がトイレに行けなくなってきたので、訪問介護サービスを利用しておむつ交換と入浴介助を受けたいと思うが、家族がいてもサービスは利用できるのか。</p> <p>また、現在、義母はデイサービスを週2回利用しているが、訪問介護は何回くらい利用できるのか。来週ケアマネジャーと話し合いを持つが、その前に予備知識として知っておきたい。</p>	<p>希望されているのは身体介護サービスとのことなので、家族がいてもサービスは利用できるが、家事援助サービスには利用に制限があることを説明した。</p> <p>なお、介護サービスの利用回数は、介護度によって限度額が定められ、ケアマネジャーが利用者や家族の状態に応じて利用回数の計画を立てることになる。ケアマネジャーに家族の要望を伝え、ケアプランを作成してもらうよう助言した。</p>
3	本人	<p>私は訪問介護サービスを週2回利用しているが、事業所から「ヘルパーが2人やめることになり、人手不足のためもうヘルパーを派遣できない。」と言われた。事業所に苦情を言ったところ、本日、責任者とセンター長が家に来ることになったが、サービス提供の契約解除は「何か月前までに利用者に対し連絡しなければならない。」などの予告期間の規定はあるのか。</p> <p>また、こうした対応をする事業所に対し、きちんと指導してほしい。</p>	<p>事業所側からのサービスの契約解除については、契約書に記載されていると思われるので確認するよう伝え、事業所はサービス提供が困難である場合、利用者へのサービスが滞ることのないよう、担当ケアマネジャーへの連絡や他事業所の紹介など必要な措置を講じなければならない旨、説明した。「ケアマネジャーには事業所が連絡し、今後について来週に話し合う。」とのことだった。</p> <p>なお、事業所の指導等については県や市が対応している旨説明した。</p>

## ② 訪問看護

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>訪問看護事業所から「サービス中に利用者（親）が職員の髪を引っ張ったため、今後サービスを提供できない。」とケアマネジャーを通して言われた。その後、事業所の所長とケアマネジャーと話し合いをしてサービスを継続することにはなったが、4年間利用してきて、1回そのような事があっただけで、一方的にサービスを中止しようとするのは納得出来ない。</p> <p>契約書の解除理由に該当するのか、また、契約解除の1か月前に文書にて通知するとあるが、通知が無いのでサービスを利用し続けていいのか。</p>	<p>一般的に、利用者に著しい不信行為等があった場合、事業者は契約を解除することができるが、今回の件が該当するかは不明である旨を説明した。なお、訪問看護事業所から契約解除の通知等がないのであれば、サービスの提供は継続されると思われるが、今後のサービスについてケアマネジャーに確認するよう伝えた。</p>

## ③ 通所介護

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>父は施設に入所し、母はデイサービスを利用している。母のデイサービスの回数を増やしたいが、他の曜日はいっぱい利用できない。地元はサービス事業者が少なく、選ぶこともできない。もっとサービスを増やしてほしい。</p>	<p>意見を傾聴し、関係機関に情報提供することで了解を得た。</p>
2	子	<p>母は要介護2でデイサービスを週に2回利用している。</p> <p>デイサービスの職員から、母が降圧剤を服用していることもあり血圧が下がりすぎていると電話が度々ある。血圧の他にも調子を崩す度に連絡があり、私がちゃんと母の介護をしていないのではないかとデイサービスに思われているのではないかと。母が調子を崩さないように、正しい食事の量など健康について相談したいが、どこに相談すればいいのか。</p>	<p>担当のケアマネジャーや事業所、地域包括支援センター等に相談してみるよう助言した。</p>

3	他の家族	<p>私の家族は、デイサービスを利用している。事業所には看護師がいることになっているが、2人いた看護師は退職したようで、最近は見かけなくなった。他の曜日を利用している方に聞いてみても、看護師を見かけなくなったとのことである。この事業所では、5月頃にも看護師がいない時期があったようだ。</p> <p>また、短期間で退職する従業員が多く、新しい従業員には何度も家族（利用者）の状態を説明しなければならない。責任者も最近変わったばかりである。</p> <p>看護師がいるということでこの事業所を利用しているが、看護師の不在は不安である。</p>	<p>匿名での相談であることから、本件内容について関係機関に情報提供するという事で相談者の了解を得た。</p> <p>また、看護師不在による介護サービスの不安については、ケアマネジャーに相談してみるよう助言したところ、家族（利用者）と相談のうえ対応していきたいとのことであった。</p>
4	その他	<p>以前、通所サービスの提供場所が、同法人が経営する保育園の行事と時間帯が重なることがあり、保育園児を優先させてサービスを途中で止め併設のサービス付き高齢者向け住宅に利用者を帰したりすることがあった。また、通所介護計画どおりにサービスを提供できていない。利用者への聞き取りと、遡ってサービス記録や利用状況を点検し、不正受給がないか緊急監査することを望む。</p>	<p>監査の要望であることと匿名での文書のため、本会の苦情申立ての範囲には該当せず、関係機関に情報提供することとした。</p>

#### ④ 短期入所生活介護

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>親がショートステイ利用中、夜間トイレに行こうとして転倒し骨折した。病院を受診したところ自宅で安静にしているようにと言われたが、10日後に起き上がれなくなってしまい、現在は入院して治療費を負担している。施設長から謝罪と状況説明があり、損害賠償については過失割合が生じると言われた。施設利用中の転倒事故なのに過失割合が生じるのか教えてほしい。</p>	<p>本会の苦情処理は介護サービスの苦情を受け付け必要に応じ調査・指導しており、介護事故の説明不足などについては指導しているが、損害賠償については介入していない旨を説明し、ケアマネジャーもしくは施設に直接確認するよう伝えたと了解された。</p>

⑤ 居宅介護支援

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	本人	<p>私は訪問介護を利用しており、ヘルパーへの要望をケアマネジャーに伝えた。後日、調子が悪く寝込んでいたところ、そのケアマネジャーはいきなり家に入り込んできて、「今後、ヘルパーの派遣はやめさせる」と怒鳴られた。また、状態を確認することもせず、私の意向も聞かずに救急車を呼ぼうとした。</p> <p>このケアマネジャーは私の意向を聞かず、ヘルパーの意向ばかり聞いている。ケアマネジャーは利用者側の立場に立ってサービス提供（計画作成）に当たるものではないのか。</p> <p>このようなケアマネジャーがいるということを知り、この電話をした。</p>	<p>相談者の意向が実情を知ってほしいとのことであったので、相談の趣旨を県・保険者に伝えることでも承された。</p> <p>また、ケアマネジャーの変更を希望する場合には、まず地域包括支援センターに相談するよう助言し、居住地に近い地域包括支援センターを紹介した。</p>
2	配偶者	<p>夫はアルツハイマー型認知症で要介護2である。昼夜逆転や暴力行為がひどく、精神科を受診し、現在は服薬で落ち着いている。先日、ケアマネジャーから精神科を受診している利用者へサービス提供できないので、新しいケアマネジャーを探してほしいと言われたが、病気によってケアマネジャーが異なるのか。家族の希望としては今のケアマネジャーに続けてほしい。</p> <p>また、デイケアやショートステイを利用してもらいたいが夫に拒否される。ケアマネジャーに相談したところ、無理に利用させるのは虐待にあたると言われた。その他にも、夫との会話を言葉の暴力になるとも言われた。なんでも虐待と言われてしまうとどう介護すればいいのか悩んでしまう。</p>	<p>ケアマネジャーは要介護認定を受けた利用者に対し、ケアプランを作成しサービスを調整する。精神科の受診がケアプランの作成を拒否する理由にはあたらない。また、提供が困難な場合、関係機関と連携しサービスが滞ることのないようにしなければならない旨を説明した。</p> <p>地域包括支援センターから今のケアマネジャーを紹介されたとのことだったので、ケアマネジャーの件も含め、夫の介護について地域包括支援センターに相談してはどうかと提案したところ了解された。</p>

3	他の家族	<p>岩手県に叔父母夫婦が住んでおり、子がおらず、他の親戚も高齢のためケアマネジャーから間に入ってほしいと言われた。姪である私は県外に住んでおり、時々電話で叔父夫婦の様子を確認していた。先日叔父から叔母の介護サービスや薬などに関する不満を聞いたので、叔父の了解を得て、ケアマネジャーに病院の担当医や薬のことを聞いたが、「個人情報なので教えられない。」と言われた。ケアマネジャーとの契約は本人たちが行っており、私は契約代理人ではないが、本人たちが了解しているのであれば教えてくれてもいいのではないかと。岩手県では、個人情報の取り扱いについてどのような指導をしているのか。</p> <p>また、他の親戚が病院に入院したときも、病状について教えてくれなかった。病院にどのような指導をしているのか</p>	<p>指導監督については、広域振興局が対応しており、医療機関の相談苦情は県民医療相談センターにて受付けている旨説明したところ了解された。</p>
4	子	<p>両親の担当ケアマネジャーと介護の相談をしたいのに電話にも出ず連絡がとれない。ケアマネジャーに家に来てほしいと連絡したが、その後何も連絡がない。事業所に電話をしても担当ケアマネジャーは不在のため伝言しておくと言うが、折り返しの連絡がいつまで待っても来ない。両親と兄の4人暮らしで、特に母が家の事が出来なくなってきて家事が大変なのでヘルパーを利用したいが、母親が嫌がっている。兄には介護したくないなら家を出ていけと言われ、介護のことでケアマネジャーに相談したいがどうすればいいのか。</p>	<p>事業所等に相談内容を伝える旨説明し了解された。</p> <p>事業所の管理者から事情確認したところ、「相談者が精神的に不安定になり、担当ケアマネジャーに対し激しく攻撃されたため、家族からの申し出に直接対応することを避けている。ケアプランについては、両親と兄と話し合いながら調整しており、家族から特に不満はない。地域ケア会議にて協議し保険者に対し情報提供しており、今後は相談者が就労している施設と相談しながら対応する。」とのことだった。</p> <p>関係機関と連携し対応してほしい旨伝えた。</p>

⑥ 地域密着型

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	ケアマネジャー	<p>私は、社会福祉法人が経営する特養老人ホームのケアマネジャーである。</p> <p>同法人が経営するグループホームの担当ケアマネジャーの資格が失効したため、特養老人ホームからグループホームに異動するよう言われた。</p> <p>実際に勤務してみると、グループホームでのケアマネジャー業務は困難であったため、5日目にその旨を法人に連絡し、特養老人ホームに戻った。</p> <p>グループホームでの業務は5日であったため、当月分の介護報酬は減算請求しなければならないと思うのだが、法人担当者の話では、「保険者の担当課に相談したところ、1日付けで届出を提出しているので取り消すことはできない」とのこと、減算請求対応を行わないとのことであった。</p> <p>法人及び保険者の対応には納得がいかないが、話を大きくすると法人よりいやがらせをされそうである。どうすればよいのか。</p>	<p>監督権限があるのは保険者であるが、人員基準や算定要件については最寄りの広域振興局に相談してみるよう助言し、了承された。</p>
2	他の家族	<p>祖母は4か月前からグループホームに入所しているが、最近介護事故が頻回に起きている。</p> <p>祖母が通院した時、看護師が車に乗せる際に転倒させて圧迫骨折し、その1週間後には立たせたまま歯磨きをして、職員が目を離したため後ろに転倒し後頭部を打った。他にも施設で祖母は転倒することが多いようだ。</p> <p>休日は母と共に祖母の面会に行っているが、施設から介護事故の説明は契約代理人である母にのみ連絡がある。孫の私が施設の職員に詳しく話を聞いてもいいものなのか。親戚にはあまり施設に苦情を言うと祖母が職員から嫌がらせを受けるからやめたほうがいいと言われた。</p>	<p>施設では、利用者家族に対し介護サービスの内容を説明しなければならない。施設のケアマネジャーに、利用者の転倒防止についてどのような対策をしているのか、ケアプランの内容などを母親と一緒に聞いてみてはどうかと提案した。説明に納得できない場合や万が一施設から不利益を被った場合、再度本会に連絡するよう伝えた。</p> <p>なお、グループホームは市町村が指導監督権限を有していることを説明し、本件について関係機関に情報提供する旨伝えたと了解された。</p>

⑦ 指定介護老人福祉施設

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>母は、私が一度だけ振るった暴力のためか、市の判断により措置入所となっている。先日、施設での昼食中に誤えんを起こし、病院に搬送された。搬送先の医師からは、認知症による誤えんであり、今後は経管栄養にするか胃ろうにしなければならないと言われた。さらに、今回の件について、施設側からの謝罪がない。</p> <p>また、措置入所となってから、これまで服用していたものよりも強い向精神薬を処方されたが、その結果として体調が悪くなり、介護度も上がった。今回の誤えんは、市が措置入所させ、強い向精神薬を投与し、施設が介助ミスをしたことが原因ではないのか。</p> <p>県に相談したところ、市に連絡しておくと言うだけであった。市と施設に今回の責任はないのか。</p>	<p>相談者は、損害賠償等を求めてはいなかったため、本会の苦情処理の申立てについて説明したところ、苦情申し立てはしないとのことであった。</p> <p>なお、本件内容については、関係機関に情報提供するということで相談者に了承された。</p>
2	子	<p>母が特別養護老人ホームに入所した際、連帯保証人（連署）は私であり、身元引受人は兄であった。入所に当たり、母の預金通帳等を施設に預け管理してもらう際、私が施設側から「預かり書」を受け取った。母が死亡し、退所時には解約手続きを兄が行った。</p> <p>その後、施設から預かり書のことについて何の連絡もないので、施設に電話をすると施設側の預かり書には兄の名が記載されているとのことで、詳細については兄に聞くよう言われた。</p> <p>何度か施設に電話をしているが、なかなか繋がらない。また、私の連絡先を教えているのに電話がかかってこない。今朝の電話では「毎日電話があり迷惑である。もう取り次がない」とのことであった。</p> <p>なぜ施設がこの件について話そうとしないのか、また、なぜ預かり書を持っていない人に物を返すのか納得できないので、近々施設に直接出向いて話をしようと思っている。</p>	<p>相談者は、苦情を申し立てる意思はなく、預かり書に関連する入所契約書の内容・項目について、ひな型を作成・周知するなど行政側から指導・整備してほしいとのことであったので、本件内容を関係機関に情報提供することで了承された。</p>

		<p>本件は、入所契約書に預かり書 のことが記載されていなかった ことが発端である。行政は、この ような事態が起こらないよう入所契 約書のひな型を整備しその内容を 周知してほしい。また、このよう な事が起こらないよう事業所を指 導してほしい。</p>	
3	子	<p>母は、体重 30kg で左半身不随、 うつ病であり、要介護 5 である。 先週の土曜日に転倒事故があり、 頭部打撲と大腿骨骨折で入院中 である。</p> <p>昨日は事業所側から事故の状況 説明があり、散歩の際に十分な時 間が確保できずに通常とは異なる ルート（近道）を通り、段差があ るところでバランスを崩したのが 事故の原因であるとのことであ った。事故後の対応については救急 車を呼んでおらず、病院に搬送す るまで 1 時間近くかかっており、 家族への電話には緊急性が感じら れなかった。</p> <p>また、施設長は人ごとのような 謝罪で言い回しや態度が悪く、見 舞いに來ることもなく、事故内容 をしっかりと把握していなかった。 このような対応では施設長に不信 が高まり、事故を軽く見ていると しか思えない。入院の費用につい ても、施設側で対応するとのこと であったが詳細についての説明が ない。</p> <p>自宅での介護は難しいため、退 院後は施設に再入所することとな る。けがをさせた職員を責めると いうことではなく、施設長の謝罪 のしかたを変えてほしい。また、 人員配置も含め今後の介護体制の 改善をしてほしい。施設から改善 の口約束では信用できないので、 行政では施設に対し、しっかりと した指導をしてほしい。</p>	<p>相談者は、今後のサービスへの 影響を考え匿名での相談を希望し たことから、関係機関に本件内容 を情報提供することです承された。</p>



4	配偶者	<p>妻は、障害1級で要介護5である。以前利用していた短期入所の時から現在の特別養護老人ホームの利用において、妻は介護を受けている時に多くのけがを負っている。</p> <p>施設に対し妻がけがを負った時の状況の説明を求めても、文書で回答はあるものの、はっきりとした回答が得られない。何度もけがをさせられており、再発予防についても全く対応がなされていないのではないかと心配。</p> <p>施設への苦情を申し立てたいが、入所中の妻のことを考えると実名を明らかにしたくない。</p> <p>国保連で施設を指導することはできないのか。</p>	<p>相談者からは、持参した文書等を多数示されたが、本会の苦情申し立ては実名を明らかにしなければ対応できないことを示したうえで、市に情報提供することは可能であることを説明したところ、了承された。</p>
5	子	<p>母は特別養護老人ホームに入所していたが、肺血栓のため入院したところ6か月もたないと医者から言われたため、施設にその旨を連絡し退所届を提出した。しかし、状態が回復し退院することとなったが、施設ではすでに別の人が入所し、すぐに戻ることはできなかった。他の施設のショートステイを利用して特養の空きを待っていたところ、特養の相談員から再入所の連絡があり、入所にあたって次の条件を了承するよう提示された。</p> <p>①職員が5人から4人に減り、以前と比べ介護体制が万全ではない。</p> <p>②インフルエンザの感染予防のため2か月間面会禁止。</p> <p>③夜間（午後5時から午前9時まで）の電話禁止。</p> <p>2か月も母に会えないのは心配なので今回の入所は見合わせて、4月頃に空きがあれば再び声をかけてもらうこととしたが、入所する場合こうした条件が課せられると家族は不安になる。感染予防のため面会に工夫するなどすべきではないのか。施設の対応としていかなるものなのか。施設に対し指導してほしい。</p>	<p>本会の苦情申し立てを説明し申し立てを送付したが、苦情申し立てには至らず、本件を関係機関に情報提供することで了解された。</p>

⑧ 介護老人保健施設

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	その他	<p>祖母が施設利用中、転倒により大腿骨を骨折し、全治 10 か月と診断された。骨折後、施設からは何の説明もない。祖母は、この施設で以前にも複数回転倒しているが、今回も転倒し、さらに骨折までしている。以前の転倒を踏まえ改善を行っていけば、事前に防げた事故ではないのか。また、保険者に対し、事故の報告をしていないのではないか。</p> <p>施設長から謝罪はあったが、「職員・施設に責任はない。転倒させないようにするには身体拘束するしかない」「こちらが誠意をもって対応しているのに、施設側に責任があると言われるのは残念である」との発言があった。私（申立者）は同業者であるが、この対応では施設の誠意はみられない。</p> <p>私（申立者）としては、調停等を行い、施設が加入している損害保険からの賠償で和解したい旨の文書を施設に渡しているが、「施設に過失はない。よって賠償金は支払えない」との回答であった。今後は、施設側との和解交渉と、国保連への苦情申立ての同時進行で本件に対応していきたいと考えている。</p>	<p>本会の苦情対応内容について、サービスの改善を目的としており、損害賠償などの責任の確定を求める内容や訴訟を予定している内容は取り扱えない旨説明した。</p> <p>また、申立者は、施設への指導監査等を望んでいる様子だったので、監督権限のある自治体にも連絡するよう伝えたところ、了承された。</p>
2	その他	<p>夫の父は、介護老人保健施設に入所していた。</p> <p>入所中、容態が急変し、数時間後に死亡した。施設からは容体が急変した時、すぐに連絡がなかった。また、死亡までの間、施設ではどのような処置をしたのか知りたいためカルテの開示を求めたが応じてもらえない。親族なのに処置内容を教えてもらえないのはおかしいのではないか。</p> <p>また、その件について施設に電話をしているが、取次いでもらえなくなってしまった。国保連から施設に電話を取次がない理由を聞いてほしい。</p>	<p>処置内容については、個人情報にあたるため、施設側では契約代理人にその旨を通知していれば問題にならず、他の施設においてもそのような対応がなされていることを伝え、家族間で情報共有するよう助言した。</p> <p>また、電話の取り次ぎについては、利用者が受けた介護サービスについての苦情に該当しないため、対応できない事を伝えたところ、了承された。</p>

3	その他	<p>私は介護老人保健施設で6か月間看護師として働き、今月退職した。退職した理由は、介護が機械的なので利用者への対応を改善したほうがいと提言したところ他の職員に嫌な顔をされ、職員とうまくコミュニケーションが取れなくなってしまうためである。ケアマネジャーや事務長、ケアカンファレンスでも、もっと利用者へ声をかけ親身になるよう改善を訴えたが、相手にされなかった。新しい職員が意見すると仲間外れにされ、職員が定着しない。施設に対し、利用者のことを思って介護するよう指導してほしい。</p> <p>施設の相談員に話したところ、国保連に相談するよう言われた</p>	<p>本会では、利用者や家族からの介護サービスに係る苦情を受け付け、必要に応じて事業所に改善指導を行っている旨を説明した。</p> <p>介護老人保健施設の指導監督については、広域振興局が対応している旨説明し、相談される場合は、具体的な内容を整理するよう助言した。</p> <p>また、本会から関係機関に情報提供することによって了解された。</p>
---	-----	---	--

### ⑨ その他の施設

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>母は生活保護受給者であり、有料老人ホームに入所していたが、今年の3月に死亡した。医療機関に入院したとのことであったが、入院の連絡はおろか、死亡するまで家族に何の連絡もなかった。また、退所手続き後に施設に預けていた母の印鑑・通帳等が送られてきたが、無断で預金が引き出されていた。さらに、施設からは26万円が請求されている。これらの件について施設側に説明を求めているが、何の説明もない。今後、どのように対応していけばよいのか。</p>	<p>ケアマネジャーを交えて、よく話し合うよう助言した。また、関係機関に情報提供することによって了承された。</p>
2	ケアマネジャー	<p>利用者からの相談であるが、家族が入所している老人ホームでは最近サービスの質が下がり、また職員の暴言等も見られるようになったとのこと。また、他の入所者は職員にお金を盗まれたとのこと。</p> <p>このような事業者は許せないもので、指導をしてほしい。</p>	<p>当該事業所は介護保険の事業所台帳に登録されていないため、本会の取り扱う苦情処理の範囲外であることを伝え、指導監督権限がある広域振興局土木部を紹介した。</p>

3	子	<p>母はサービス付き高齢者専用住宅に入居している。母の面会に毎日施設を訪れていたが、施設長から私が毎日面会に来ていることで「施設を監視に来ているとクレームがある。」と言われ、はっきり面会に来るなどは言われていないが、今は週に2回くらいしか面会に行けない。母は97歳で要介護5なので、なるべく面会に行って一緒にいたい。ケアマネジャーに相談したが、対応してくれない。</p> <p>また、特養への入所を申し込みしているが、先日1か所の施設から「オムツを食べるクセがあるため受け入れできない。」と連絡があった。そのようなクセがあると施設入所はできないのか。現在の施設では、夜間は入居者30人に対し1人しか職員がいないので、頻回に見てもらえない。</p>	<p>面会について、一般的に入居者の体調や感染症対策などで制限されることはあるが、今回の件は理由がはっきりしないため、施設もしくはケアマネジャー通じて詳しく説明を受け、納得できる理由であるのか確認するよう伝えた。</p> <p>異食行為のために施設に入所できないことはないが、窒息等の危険性もあるため早急にケアマネジャーに相談し対応してもらおうよう伝えた。</p>
---	---	--	--

## (2) 利用料

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>父が介護老人保健施設にて死亡し、施設の医師に死亡診断書を作成してもらったが15,750円だった。他の施設を利用していた知人から、その施設では死亡診断書の作成料は5,250円で、だいたい他にもその位だと聞いた。父の施設だけ高額ではないのか。死亡診断書の作成料の相場と金額の取り決めはないのか知りたい。</p>	<p>介護保険サービス外の料金の相談であることから、本会の相談苦情の範囲を説明し、死亡診断書の作成料は介護保険で決められているものではなく、各施設にて料金設定されているため、契約内容を確認するか施設に問い合わせるよう伝えた。</p>

### (3) ケアプラン

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	その他	<p>新聞に、いわゆる「お手盛り介護」の記事が掲載されていたが、当市でも同様の現状があることを把握しているか。</p> <p>私がケアプランを作成している時は、限度額の9割程度の利用を目安とし、残りの部分で緊急時のサービスに利用するようとの教育を受けている。新聞掲載の記事や私の把握している情報では、限度額いっぱいにはケアプランを作成しないケアマネジャーは事業所から解雇される。また、緊急時において臨時的に利用したサービスは全額利用者負担となり、結果的にケアマネジャーがとがめられてしまう。</p> <p>このような現状があることを、どこに訴えればよいのか。</p>	<p>相談者の質問にあった「市の現状」については本会で把握していない旨を回答し、最寄りの市内地域包括支援センターであれば把握している可能性があることを説明した。</p> <p>また、本会の苦情処理内容について説明し、ケアマネジャーの解雇等の問題については、県福祉サービス運営適正化委員会に相談してみてもどうかと助言した。</p>

### (4) 要介護認定

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>母は要支援2と認定されているが、軽い認知症があり、膝が悪いため外出時には車いすを使用している。また、入浴には介助が必要であり、寝返りが難しいため介護ベッドも使用している。さらに、自宅は手すりの設置やトイレの改修を行っているが、全て自己負担である。</p> <p>糖尿病、高血圧、心臓病の持病があるため、2か月に1度の割合で医療機関に通院しているが、要支援の認定であるため、通院等乗降介助（いわゆる介護タクシー）が利用できない。介護保険料を払っているのに、必要としているサービスを利用できないのはどうしてなのか。</p>	<p>通院等乗降介助（いわゆる介護タクシー）は要介護者が対象となり、要支援者は利用できない旨を説明した。</p> <p>また、介護認定についてケアマネジャーに相談しても明確な説明が得られないとのことであったので、認定区分に不服がある場合には、県に設置されている介護保険審査会に申し立てをしてみるよう助言した。</p> <p>利用者の要介護認定が実施されるので、申立者はその結果により対応を検討したいとのことであった。</p>

## (5) 保険料

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	本人	<p>今まで、保険料の支払いが2,500円だったのが、年金から引かれるようになって7,000円になった。急に倍以上になったのはなぜなのか。</p>	<p>年金が2か月毎に支給されているとのことだったので、保険料も2か月分引き落とされていると思われること、保険料は定期的に改定されていることを説明し、保険料について詳しくは保険者に確認するよう伝えたところ了解された。</p>
2	子	<p>親の担当ケアマネジャーから「介護保険料を滞納しているため、来月から利用料の負担が3割になる。」と言われたがどういうことなのか教えてほしい。</p> <p>介護保険料は年金から引かれていると思っていた。事前に何の説明もなく、滞納通知書のようなものもない。また、親は生活保護を受けている。</p>	<p>本会では介護サービスにかかる相談苦情を受け付けている旨を説明し、保険料の納付については保険者に確認するよう助言した。</p> <p>なお、保険者に給付制限の手順について確認したところ、「給付制限は最終手段でその前に被保険者に滞納の連絡をし、必要に応じ保険料の納付相談を行っており、被保険者を通さずケアマネジャーに対し保険者から給付制限の情報を提供することはない。本件はケアマネジャーが一般論として話した可能性もあるが、当課の保険料係が滞納している被保険者に対応している。」とのことだった。</p> <p>また、生活保護受給者の保険料の支払いについて、「生活保護費から代理納付されるため滞納することはないが、生活保護を受ける前の過去の滞納があるかもしれない。」とのことだった。保険者に対し、介護保険料の仕組みについて当該相談者への説明を依頼した。</p>

## (6) 介護保険一般

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	本人	<p>今は元気だが、もっと高齢になった時のことを考えると不安になる。</p> <p>友人がテレビで見たと言っていたが、地域で独り暮らしの老人にテレビ電話で「〇〇さん、おはようございます。」と声をかけ、その日のこと等をお互いに話し合ったりすると聞いた。そういう設備が町にもあればいいと思う。</p>	<p>意見を傾聴し、住民の声を関係機関に情報提供することで了解を得た。</p>

## (7) その他

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	その他	<p>事業所へ通じる道路が悪い。これまで、事業所が実施しているアンケート調査等でこの件について事業所に伝えているが改善されない。先日は車がパンクしてしまった。道路を改修してほしいがどうすればよいのか。</p> <p>なお、提供されるサービスについては何の不満もない。</p>	<p>本会の苦情処理の内容について説明したうえで、本会からも事業所に対し本相談があった旨を連絡することです承された。</p> <p>事業所に確認したところ、現在、震災関連作業で大型ダンプトラック等が通行している状況であるので、作業終了後に舗装を行いたいとのことであった。</p>
2	兄弟	<p>兄は今年の4月から今の施設に入所しているが、施設の対応に不満があるので退所させ、他の施設に入所させたい。しかし、次の行き先が決まらないので、紹介してほしい。</p> <p>施設では、胃ろうで汚れた肌着をそのままにしていたり、汚れた衣類などをベッドのわきに丸めて置いたままだったり、また、1日8回も痰吸引しており、看護師が乱暴で痰に血が混じったりすることもあった。先日、面会に行った時は点滴をしていたが、何の点滴なのか説明してくれず、その点滴で兄は具合が悪くなった。</p> <p>他の施設に移したいが、兄は糖尿病で両足を切断し、現在インシュリン注射をしており、看護師が常にいる所でなければ入所できない。このため、入所施設を探している時、数力所の施設で断られたので、すぐに次の施設を見つけることはできない。</p>	<p>本会の苦情申立てについて介護サービスの改善を目的としていることを説明したところ、入所中に苦情申立てしづらいとのことだった。また、施設名も話したくないとのことだった。</p> <p>なお、本会では施設の紹介は行っていない旨伝えた。</p>
3	その他	<p>隣の家は母親と息子の二人暮らしだが、母親が認知症のような症状がある。息子が日中仕事で不在となるが、夕方から外に出て息子の帰りを待っている。交通量の多い道路まで出て待っていることもあり、事故に遭ったり、家に帰れなくなったりしないか心配である。見かけた時は声を掛けてはいるが、町の福祉課に話すのは告げ口したようで気が引ける。息子は母親の面倒をよく見ているようで、休みの日は一緒に出かけたりしている。</p>	<p>地域の民生委員に相談されてみてはどうかと提案した。</p>

		<p>他人の家庭のことでもあるし、息子にとっては大きなお世話かもしれない。</p> <p>しかし、何か事が起きるのではないかと心配なので、そうした認知症の方にどのように対応すればいいのか。</p>	
4	本人	<p>後期高齢者医療制度の保険料が、夫である私は3,500円で妻は35,800円である。夫婦でこんなにも差があるのはなぜなのか教えてほしい。年金も妻の方が少ないのになぜ10倍も支払わなければならないのか。役場に相談したが、このように定められているといった回答で納得できない。</p>	<p>後期高齢者医療制度の保険料の軽減について、所得が低い場合や被用者保険の被扶養者であった場合は保険料が軽減されることを説明した。相談者は課税世帯で年金収入もあり、低所得の軽減は該当されないようであったので、被用者保険について確認したところ、妻は国保だが、夫は息子の被用者保険に加入していたとのことであった。このことから均等割額(35,800円)が9割軽減されたと思われること、また、妻の保険料は岩手県で定められている額であり、妻が定額の10倍を負担しているのではなく、夫の保険料が軽減されていることを説明したところ了解された。</p> <p>なお、後期高齢者医療制度については、市町村又は後期高齢者医療広域連合に相談できる旨を伝えた。</p>
5	子	<p>父がデイサービスに通っているが、デイサービスの利用料は確定申告の医療費控除の対象になるのか教えてほしい。</p>	<p>介護保険サービスの通所介護の1割負担額は、医療系在宅サービス(訪問看護、通所リハビリなど)と併用している場合、医療費控除の対象となるため、領収書の内容を確認し税務署に相談するよう伝えたと、病院の領収書等と併せて持参して相談されるとのことだった。</p>



6	子	<p>母は特別養護老人ホームに措置入所となっているが、入所中の事故が多い。誤えん性肺炎を患い、協力病院を受診したところレントゲン台から落ちて大腿骨骨折した。</p> <p>措置入所させている市から謝罪も説明もない。県にも話したが、県では市に指導する立場ではないと言われた。市に直接苦情を訴えても対立関係にあるため対応してくれない。</p>	<p>本会の苦情申し立てについて説明したところ、本件を市に情報提供することで了解得た。</p>
7	配偶者	<p>夫は要介護4で有料老人ホームに4年前から入居している。施設で提供される食事の質が悪く、量も少ない。先日は食事に魚の骨が何本も混ざっていた。職員に話したが改善されず受け流すだけだ。職員の食事介助も雑である。</p> <p>また、かかりつけの医師は家族に断りもなしに薬をジェネリックに変更したため、下痢が続いたことがあった。その際、医師は薬の変更が原因ではなく、私が持ち込んで食べさせていたミキサーでつぶした牡蠣のせいにした。ほかにも体調を崩し食事がうまくとれないときには、ワーファリンを飲んでいるため納豆禁食であるにもかかわらず「ごはんを納豆で食べさせるといい。」と医師に言われた。</p> <p>こうした施設の対応に不満がありきちんと指導してもらいたい。</p>	<p>住宅型有料老人ホームは本会の相談苦情の対象外であることを説明するとともに、ケアマネジャーについて確認したところ存在がはっきりしなかったため介護保険サービスの手順について説明し、自分たちが利用しているサービスについて確認するよう助言した。</p> <p>また、医師の対応への苦情についても本会の相談苦情の対象外で、県民医療相談センターが対応している旨説明した。なお、相談者は市と県にも相談したとのことだった。</p>

## 2 市町村等受付事例

### (1) 介護サービスの内容・不足

#### ① 訪問介護

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>半年ほど前、歯科受診のために通院等乗降介助を利用した際、歯科医師と話をしていて自分（申立者）を残し、母親（利用者）だけを乗せてタクシーが帰ってしまった。今後このようなことがないよう改善の申し入れをしたが、次回利用した際に来た運転手には「特定の人だけ特別扱いはできない」と感情的に言われた。再度申し入れをした際には、管理者に不誠実な対応をされた。</p> <p>運転手の対応にばらつきがないよう、また、利用者や家族に適切に対処するよう指導してほしい。</p>	<p>事業所に確認したところ、利用者の後に申立者の治療が始まったため、サービスの対象である利用者を家に帰す旨を伝えたはずであるが、うまく伝わらなかったのはとのことだった。しかし、運転手に感情的な言い方をされた件については把握していなかったため、事業所内部で確認することとなった。管理者の対応については、やや精細を欠いた説明になったことは事実であるので、これまで以上に対応に気をつけ、利用者の立場にあった判断を心がけるよう徹底するとの回答を得た。</p> <p>後日、申立者から再度連絡があり、事業所から直接の報告を望んでいるようであったので、その旨を事業所に伝えている。</p>
2	子	<p>家族が同居している場合、洗濯や掃除を介護保険の訪問介護サービスで利用できない理由を知りたい。洗濯や掃除も介護保険サービスの対象になるべきだ。</p>	<p>介護保険サービスの対象範囲について説明し、直接本人の援助に該当しない行為については生活援助の範囲に含まれない事を説明する。また家族の介護負担軽減を支援する側面もあるため、様々なサービスを組み合わせて利用するよう助言する。</p>

#### ② 訪問リハビリ

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	ケアマネジャー	<p>私はケアマネジャーであるが、訪問リハビリ事業所の担当者から、月の途中に「急に事業をやめることになったので、来週からサービス提供できなくなる」とだけの連絡を受けた。</p>	<p>当該自治体の地域包括支援センター職員が当該事業所に出向き、申立者から出された意見について伝え、「利用者及び関係機関に対し、電話連絡だけではなく文書等で理由を説明してほしい。」</p>

	<p>事前に何の説明もなく突然のことで、担当ケースのサービス調整ができなくなり困っている。利用者への説明もないようである。事業所として、きちんと利用者及び担当居宅介護支援事業所に説明をし、責任ある対応をとってもらいたい。</p>	<p>また、「当保険者内では実施事業所が少ないサービス種類であり、急な事業廃止の対応には困難を伴うことから、別の事業所を紹介するなど介護サービスを受けることができない利用者が出ないように、次につなげる努力をしてほしい。」との指示をした。</p> <p>その結果、事業所からは文書にて事情の説明があり、それを受けて各居宅介護支援事業所では利用者と相談の上サービス調整を行った。また、「早く再開できるよう努力する」との回答を得た。</p>
--	--	---

### ③ 通所リハビリ

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	本人	<p>昨年4月まで通所リハビリを利用していた。リハビリスタッフの離職により、自分が希望するケアを受けることができなくなったため、スタッフが配置されるまでの間サービスの利用を休止することとし、スタッフが配置された後に利用を再開することとしていた。</p> <p>3か月後にケアマネジャーと話をしたときには、まだスタッフの体制が整っていないようだとは聞いたが、その後、連絡も無いまま半年が経ち現在に至っている。通所リハビリはいつまでもスタッフが十分ではない状況のままで良いのか。</p> <p>また、ケアマネジャーから連絡が無いのは、サービス利用が無いから打ち切りにされたということか。</p>	<p>居宅介護支援事業所に相談内容について確認したところ、人事異動に伴い、担当ケアマネジャーが変更となったタイミングでサービス利用を休止したため、定期訪問が実施されていなかったとのことだった。サービスの利用休止により、本人のADLの低下など新たな生活課題が生じることも想定され、定期的な訪問や相談などの適切な対応を行うよう指導するとともに、居宅介護支援事業所に相談者宅を訪問してもらうこととした。</p> <p>通所リハビリ事業所に相談内容について確認したところ、2名のリハビリスタッフが離職したあと、十分な体制が取れないでいる。現在は同法人施設より日替わりでスタッフに応援に来てもらっている状況である。4月以降に新たなリハビリスタッフの採用が決定しており、常勤のリハビリスタッフが配置される予定とのことだった。</p> <p>相談者に連絡し、①ケアマネジャーから早急に連絡するよう指導したこと、②4月からは通所リハビリが再開できる見込みであることの2点を伝え、今後のサービス利用についてケアマネジャーと相談していくよう伝えた。</p>

#### ④ 地域密着型

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	その他	<p>知人より相談されたが、地元の介護事業所の職員が利用者である高齢者に対し、乱暴な言葉を遣っているとのことであった。言葉遣いが乱暴なだけでなく、職員の言う事を聞かない高齢者に対しては「屋外に放置するぞ」というような発言もあったということだった。</p> <p>その職員は、事業所でも上席の立場にあるとのことである。</p> <p>保険者より適切に指導等を行い、改善するようにしてほしい。</p>	<p>担当部署内で協議の結果、又聞きの情報に基づく通報であることから、即時監査実施とはせず、事業所より実態の聞き取りを行って状況を確認し、その状況により今後の対応を判断することとした。</p> <p>状況確認の結果、苦情申し立てのあった職員による言葉の暴力については、事実であったことが確認された。</p> <p>事業所として当該職員の指導を繰り返し実施していたが、改善が図られない実態があったため、状況を法人本部へ報告し、配置換えを行ったうえで、法人本部での厳しい指導をすることになったとのこと。</p> <p>これらの状況から、事業所に対しては文書による指導を行った。</p>

#### ⑤ 指定介護老人福祉施設

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子の配偶者	<p>事業所から、本人が転倒してけがをしたという連絡があり駆けつけたが、事故当時の詳しい説明がなされていない。</p> <p>通院も職員が付き添うこともなく家族に任されており、医療費もどちらが負担するのかというようなことについても触れられていない。どの事業所もこういった対応がされているのか。実際、これまでも情報伝達の方法や職員の言動について、疑問を持つ場面が多々あった。家族として釈然としない思いはあるが、これからも世話になるので、とりあえず話を聞くだけに止めておいてほしい。</p>	<p>事業所内で事故が発生した場合、所在地の市町村と管轄する広域振興局に報告することになっていること、然るべき対応がなされない場合は指定する機関（県または市）から指導することもできること等を説明するも、事業所名や本人氏名を明かされないため、苦情として報告することとする。</p>

2	子の配偶者	<p>特別養護老人ホームに入所中の母が車いすから転倒して右大腿部を骨折したが、転倒後の施設の対応について不満がある。</p> <p>事故後、1時間30分も経過してからの病院搬送は時間が経過しすぎている。最初の電話の20分後に病院に搬送するとの電話だった。</p> <p>謝罪文はなく、改善策の詳しい説明もない。施設長の説明があったが、事故の詳細を理解していないとしか思えない説明だった。担当者による説明は書いてある文章を棒読みしているようで重大事故を起こしてしまったという反省が感じられなかった。</p> <p>そこで、次のとおり苦情を申し立てる。</p> <p>(1) 事故発生後に施設が連絡した事故発生時刻と事故報告書の記載の発生時刻とが異なる理由を説明してほしい。</p> <p>(2) 施設の事故に関する説明振り・対応が悪い。</p> <p>(3) 事故発生後に掛かった費用負担が不明なので明確にしてほしい。</p>	<p>施設を訪問し事実関係を調査し、苦情申立人へ次のとおり事実確認等の結果報告等を架電した。</p> <p>(1) 事故発生時刻が当初の説明と異なること</p> <p>事故を検証した結果、当初の説明と異なることが判明したもので、施設から家族に訂正して説明している。</p> <p>(2) 施設の説明（説明振り等）が不適切</p> <p>事故発生後の対応は、すぐ囑託医に状況を報告・指示を受け対応するとともに、家族へ連絡している。説明振りについては、速やかな報告をするため、説明不足になったかもしれない。</p> <p>(3) 費用について</p> <p>施設で加入している保険で出来る限りの対応を行うこととなっている。</p> <p>(4) 施設への指導</p> <p>ア 事故発生後の対応（囑託医への連絡、報告手順等）について、マニュアルの改善</p> <p>イ 事故発生時の対応研修等の充実</p> <p>ウ 事故を未然に防ぐよう日常の注意の喚起</p>
---	-------	--	---

## (2) 要介護認定

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>地域包括支援センターの職員を通じて、要支援の更新の申請をした（本人の代わりに申立者が記入した）。申請書には、調査実施時の家族の連絡先（申立者）も記入した。地域包括支援センターの職員には、家族にも連絡があるからということも聞いていた。</p> <p>本日夕方、認定調査員から突然電話があり、「本日午前中に調査が終了したが、本人の様子だけではわからない部分もあり、改めて様子を電話で聞きたい。」と言われた。「どうして家族に連絡をくれなかったのか。」と聞くと、「家族が県外在住で遠いため迷惑をかけると思った。」と言われた。</p>	<p>市の認定調査担当係から今回担当した調査員に苦情内容を説明し、対応を確認したところ、「遠くにいる家族だったので立ち会わないと思い、直接本人だけで調査をしてしまった。」とのことだった。</p> <p>調査の時は介護者がいる状況で調査するよう、また今回は特に、立ち会い連絡先の記載もあるので、家族には先に連絡するように指導した。</p> <p>なお、申立者が帰省した時、再度調査を行う予定としており、その際に調査員から申立者にお詫びをしたいとの意思表示があった。</p>

		<p>本人は独居で、常々「知らない人を家の中に入れてはいけない。」と話しているのに、結局中に入れている。要支援の認定を受けているのに、家族にも連絡せずに、独居の一人のところに行って認定調査をすることは考えられない。いったいどうなっているのか。</p> <p>市の認定係と国保連へ連絡処理し、どうしてそのような対応だったのかを、きちんと回答してほしい。</p>	
2	配偶者	<p>要介護認定の申請をしたが、翌月になっても認定結果の通知がないため、地域包括支援センターに問い合わせしたところ、認定に係る書類が揃っていないため、審査に至っていないことが判明した。</p> <p>要介護認定の書類が揃っていない理由、認定結果が出るまでどれくらい時間がかかるか等について説明してほしい。また対応が遅れたことを謝罪してほしい。</p>	<p>要介護認定に係る書類の確認と申請者に対する延期通知を怠っていたことについて謝罪し、早急に認定関係書類を請求し、対応することを説明した。</p> <p>また、申請後は認定結果が出るまでの間、認定結果を見込んだうえで介護保険サービスの利用が可能であることを説明した。</p>

### (3) 介護保険一般

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	その他	<p>介護の勉強のため、デイサービスで3か月間研修した。</p> <p>研修中、事業所の職員から「ここにいる人たちは、家族に見捨てられた人たちだ。」等の発言を聞き、非常にショックを受けた。その職員は上の立場なのに不適切な発言だ。職員の態度を改める必要があると思われるので、事業所に対し指導してほしい。</p>	<p>相談者から聴取したところ、発言は研修生に対してのみであり、利用者に対しての暴言等の虐待は見られなかったが、当該職員は日頃からとげとげしい感じの話し方であったとのことだった。</p> <p>この件を課内で共有すると回答したところ、「共有するだけで指導はしないのか。指導することができないならどこに電話をすればいいのか。」と尋ねられたため、指導監督権限のある県を紹介した。</p>

### 3 国保連調査事例

## 事業者から事業所変更の申し出を受けたが、対応に不満がある

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	子	女性	訪問看護	文書調査 訪問調査
苦情内容				
<p>「11時の訪問看護サービスにおいて、母が看護師の髪の毛を引っ張ったため、事業所を替えてほしい。」と管理者から担当ケアマネジャー経由で連絡が入った。 事業所から説明が無く、変更を申し出る際の体制や手順等に不満である。</p> <p>これまで納得できない事があれば、その都度説明を求めたり話し合いの場を持てるよう働きかけていたが、話し合いだけでは納得できる内容に至らず、書面での回答を求めるなどしてきた。「お客様相談・苦情窓口担当者」である管理者が、こちら側の話を聞こうとする姿勢が見られず、一方的に事業所や職員を守ることを前面に出すような主張を繰り返す。苦情処理体制の手順に沿った対応が一切なされておらず、逆に開き直りともとれるような対応や行動、謝罪すらない状況が積み重なっており非常に腹立たしい。</p> <p>よって、苦情処理機関に直接話を聞いてもらいたい。また管理者の本心が知りたい。当初のような、意欲や一生懸命さがみられない。職員2名体制で対応していたのに1名体制になり、事前の説明がなかった。最低限やるべき事をこなしているだけとしか見えない。皮膚の変化や胃ろうが抜け掛かっている等異常の早期発見、対応が遅れる。口腔ケア等、本人が拒否すればケアをしないことが当たり前になっている。なぜ本人が拒否をするのか、どうしたら本人が受け入れてくれるか等、利用者や家族の立場に立ったケアの工夫や対応等改善しようとする姿勢が見られない。</p> <p>11時の訪問看護サービスにおいて、母が看護師の髪の毛を引っ張ったため、事業所を替えてほしいと管理者から担当ケアマネジャーに電話が入り、同日の14時頃ケアマネジャーから家に連絡が入った。管理者から家族に対し事実確認がない。数時間のうちに管理者が判断を下した。本来、管理者が直接家族へ話すべきと思われる内容を、ケアマネジャーを通じて伝えられた。</p> <p>さらに、休日の営業時間外にも関わらず、管理者より電話があった。上記の事には全く触れず、サービスの時間変更の依頼だった。解決も納得もしておらず苛立っている時に、さらに逆なでするような行為だ。11時の訪問看護サービスで起きた件について書面で提示するよう依頼したが、提示された書面では依頼した事項について具体的な記述が全くない。さらに、職員3人がケア中にあざを作ってきたと初めて口頭で聞かされた。実際管理者は、担当する3人の職員と同行し、現場を確認しに来たことはない。また家族に説明を求める事もなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 11時の訪問看護のトラブル発生時の経過、事業所変更を求めるという判断に至るまでの経過等具体的な内容を書面で提示してもらいたい。</li> <li>・ サービス提供中、利用者と職員間で問題が生じた場合、どのように対応することになっているのか書面で提示してもらいたい。管理者が利用者や家族に対して何を言いたいのか、何を根拠に判断を下しているのか、考えや行動、対応が全く理解できないため、管理者としての資質、対応等、事が重なるたびにますます腹立たしい状態が続いている。</li> <li>・ 契約書や重要事項説明書の内容に反することがあまりにも多すぎるため改めてもらいたい。</li> <li>・ 国保連より調査してもらい、事業所に改めてほしい。</li> </ul>				

## 対応結果

事業所に対して、調査票を送付後、事業所を訪問し、苦情内容について聞き取り調査を実施した。これらの調査結果の概要は次のとおりである。

### (1) 苦情処理について

家族から苦情を受け、事業所内で改善策を話し合い、事後の対応などをケアマネジャーに伝えてはいるものの、直接家族に対しては適切な説明がなされていなかった。利用者・家族の意向を汲み取り適時適切に対応するとともに、その要望や改善策を事業所内で共有できるよう苦情処理記録を整理する必要がある。

### (2) サービス計画・内容について

訪問看護計画やサービス実施内容については家族に説明していた。2名対応問題については、利用者には1名での対応は困難と判断し、ケアマネジャーに相談したところ、2名でのサービスは介護保険の限度額を超えてしまうといわれたことから1名とし、管理者の手が空いている場合等、訪問看護計画のサービス外ではあるが安全を考えて2名で対応していた。訪問看護サービスは計画に則ったサービスを提供しなければならず、対応職員の増などサービス内容を見直す必要が認められている場合には、ケアマネジャーに適切に情報提供し、サービス担当者会議等で検討する必要がある。

なお、緊急時の対応マニュアルは事業所独自のもものは作成されていなかった。緊急時に的確、適切な対応ができるよう、連絡方法等についてより細かく確認しておく必要がある。

### (3) 契約の解除について

事業者は、サービスの継続が困難と判断した場合でも、担当ケアマネジャーや地域包括支援センター等と連携し、サービス担当者会議の開催や地域の社会資源の活用など、サービスの継続に向けて最大限の働きかけを行う必要がある。利用者家族に説明をしないまま、事業所の変更を申し出たことは適切な対応とはいえない。家族に対し、適時適切な情報提供と懇切丁寧な説明を行い、事業所と家族ができるだけ認識を共有することにより、信頼関係の構築に努める必要がある。

## 指導助言内容

当該事業所に対し、業務運営の改善を図るとともに、より一層研鑽を積みサービスの質の向上を図るよう、次のとおり指導した。

### (1) 苦情処理について

苦情があった場合は、迅速かつ正確に事実を確認し事後の対応策を検討すること。その結果を利用者・家族に対して、文書による説明を含め的確に伝え理解と同意を得るようにするとともに、担当ケアマネジャーと連携を図りながら、相互理解のもとでサービスを提供すること。

また、苦情処理記録等の様式等を整理するなどして記録のあり方を検討し、事業所内で情報共有と対応の改善を図ること。

### (2) サービス計画・内容について

利用者・家族の要望を把握し、対応の可否などについて検討を行い、必要に応じて訪問看護計画を見直すこと。それらについて書面による説明を丁寧に行うこと。

また、利用者の状態やサービス提供上の課題について、利用者・家族、事業者等で共通認識を図り意見調整を行う場としてサービス担当者会議が機能できるよう、担当ケアマネジャーと日常的に意思疎通を図り、サービス提供が円滑に行われるよう努めること。



なお、緊急時等のマニュアルを見直し、サービス提供中に問題が生じた場合の職員間の連絡方法とともに家族への連絡方法も規定することにより、職員が的確な判断のもと適切に対応できるようにすること。

### (3) 契約の解除について

利用者へのサービス提供が困難になった場合、担当ケアマネジャーや地域包括支援センター等と連携し、サービス担当者会議の開催や地域の社会資源の活用など、事業者としてサービスの継続に向けて最大限の働きかけを行うこと。しかし、やむを得ず契約解除しなければならない場合、契約書の記載に則って対応し、解除の理由を利用者・家族に懇切丁寧に説明して理解を得るよう努めるとともに、利用者へのサービスが滞らないよう担当ケアマネジャーと連携し、必要な措置をとること。