

Ⅱ 相談・苦情受付事例

※掲載事例は実例をもとにしておりますが、個人情報の保護等に十分配慮して記述しております。

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>母は、訪問介護を1日2回利用している。仕事の都合で現在は母と別居しているが、母の話によると、訪問介護のサービス提供時間は1回につき29分となっているが実際は20分程度しかサービスが提供されていないようだ。</p> <p>サービス提供時間が守られていないことについて事業所には何度も連絡しているが、一向に改善されない。</p> <p>本件内容について保険者に相談したところ、国保連合会を紹介された。</p>	<p>本会の苦情処理について説明し、苦情を申し立てる場合には実名で苦情申立書等を提出する必要がある旨説明したところ、苦情を申し立てたいとのことであったので、相談者あてに関係書類を送付した。</p> <p>後日、ケアプランに沿ってサービスを提供するよう、ケアマネジャーから事業所に話してもらったと連絡があった。様子を見るため今回は苦情申し立てしないとのことだった。</p>
2	サービス事業者	<p>当事業所の訪問介護サービスに対し要求が高い利用者への対応に苦慮している。当事業所から3人ヘルパーを派遣しており、気に入ったヘルパーの固定を要望されるが、ヘルパーの人員から困難な状況である。説明しても納得してもらえない。また、サービス内容に対する要求が高く、最初のうちはなるべく要望に応えようと努力してきたが、日常のサービスに入るヘルパーの負担が大きくなってしまった。</p> <p>また、以前は生活援助90分でサービスしていたが、介護報酬の改正により現在は70分に変更になった。しかし、サービス内容は90分の内容と同じままである。</p>	<p>サービス提供責任者等が窓口となり、要望に応えられることとそうでないことを文書等を用いて丁寧に説明し、サービス内容についてはケアマネジャーにプランの見直しを相談されるよう助言した。</p> <p>なお、地域包括支援センターや地域ケア会議等にて対応に苦慮しているケースとして紹介し、他事業所に類似ケースの対応事例等、アドバイスを求められてはどうかと提案した。</p>
3	子	<p>母は胃ろうと人工呼吸器を使用しており、介護保険と障がい者サービスを利用し、ヘルパーに泊まり込みで来てもらっていた。8月末に事業所と契約したが、10月になって11月からのヘルパー派遣を断られ、今は来ていない。確かに母は重度で訴えも多く大変だが、一方的に事業所がサービスを打ち切ることができるのか。</p>	<p>本会の苦情申し立てについて説明したところ、介護保険サービスだけではなく障がい者サービスの重度訪問介護も利用しているとのことだったので、県に確認する旨伝えた。</p> <p>県に確認したところ、事業所から聞き取り調査し、相談者が特定のヘルパーしか受け入れずヘルパー派遣が困難になったためサービス提供を中止したとのことだった。</p>

		<p>また、事業所から直接私に連絡するのではなく、ケアマネジャーを通じて連絡してほしいと要望しても対応してくれない。</p> <p>県に相談したところ、調査に入ったというがその後どうなったのかわからない。どこに相談すればいいのか。保険者にも相談した。</p>	<p>県に対し、障がい者サービスも兼ねての苦情であるため、障がい福祉担当課と内部で調整し引き続き対応してほしい旨伝えた。</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

② 訪問看護

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>母は、昨年の10月に要支援2から要介護2に介護度が変更となった。特定疾患を発症しているため、医療保険の訪問看護を利用したくケアマネジャーにその旨を伝えたが、要支援の時期に介護サービスでケアホームを利用したとの理由で医療保険ではなく介護保険の訪問看護の利用しかできないとのことであった。</p> <p>ケアマネジャーに医療保険の訪問看護を利用できない理由を聞いても納得できる説明がない。</p> <p>このような問題はどこに相談すればよいのか。</p>	<p>利用者は「多系統委縮症」であり、医療保険の訪問看護の対象となる病名であることから、ケアマネジャーにケアプランの見直しをしてもらおうよう助言した。また、現在のケアマネジャーではなく、同一事業所の別のケアマネジャーに相談することも可能である旨を併せて助言した。</p>
2	子	<p>父は要介護5で高次脳機能障害による麻痺・失語症がある。これまで主治医が経営する訪問看護ステーションを利用しているが、昨年頃からほとんどの看護師が入れ替わった。新しい看護師たちは技術が不足しているためサービス提供時の様子には危険・不安を感じることもあり、利用者本人もサービスを不快に感じることもあるようだ。また、陰部洗浄を依頼しているが、実施した形跡がないこともある。</p> <p>先日は、契約の時刻に遅れてきたうえに父がサービスを拒否したため30分程度の訪問だったにもかかわらず、60分提供の金額を請求された。看護記録を調べると、そのサービス提供は60分と記載されていた。このことを管理者に話すと、「我々の看護師が60分なのであればそれを信用する」「ケア</p>	<p>相談者は事業所管理者の態度だけではなく、提供されるサービスにも不安・不満を持っており、今後事業所との関係修復は難しく感じられたことから、ケアマネジャーの提案に従い事業所の変更を検討してみてもどうかと助言した。</p> <p>また、主治医が経営する事業所から別の事業所に変更することによって主治医の指示が伝達されなくなることはない旨、説明した。</p>

		<p>に不満があるなら事業所を替えてもいい」「介護報酬に不満があるならばその分を返金する」等の発言があり、全く誠意が感じられず謝罪の言葉もない。</p> <p>これらのことをケアマネジャーに話したところ事業所の変更も検討してみてはどうかと言われたが、事業所を変更してもいいのか。</p>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

③ 通所介護

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	他の家族 (姪)	<p>叔母は有料老人ホームに入居し、ホームの1階にあるデイサービスを利用している。</p> <p>デイサービス利用中に来客があると叔母はデイサービスを一時的に抜けて自室にて面会し、面会が終わるとデイサービスに戻っている。デイサービスを利用していない間の利用料は減額されないのか。</p> <p>また、デイサービスの昼寝の時間は自室に戻らされているが、本来ならデイサービスできちんとみるべきではないか。</p>	<p>利用料に関して、事業所に契約内容を確認するか、ケアマネジャーに確認されてみてはどうかと助言した。ただし、一般的には一時的にサービスを中断することはあまり想定されていないことを伝えた。</p> <p>また、サービス利用中は事業所内にてサービスを提供することになる旨を伝え、本会に苦情申し立てした場合、事業所を調査し必要があれば改善指導することを説明したところ、苦情申し立てには至らず、事業所名も明らかにされなかった。</p> <p>なお、本会の他に保険者等にも相談ができる旨伝えた。</p>
2	他の家族 (姪)	<p>叔母はデイサービスを10時から16時まで利用しているが、先日は体調が悪かったためお昼にデイサービスから帰ってきた。後日、事業所から請求書が届き、途中で帰ってきた日も通常通り1日分の利用料を請求された。お昼に帰ってきたのだから半額にならないのか確認してほしいと叔母に言われた。</p>	<p>体調不良にてサービス利用時間が短時間になってしまった場合の利用料について、契約内容を確認し、事業所又はケアマネジャーに確認するよう助言した。</p> <p>なお、利用料の設定は5時間以上7時間未満など2時間ごとの設定になっているので、単純に3時間利用したから半額にはならないこと及び事業所によってはキャンセル料や昼食代が発生することもある旨伝えた。</p>

3	他の家族 (孫)	<p>祖母から「デイサービスの看護師がいない時があり、何かあったとき心配なのでいなくてもいいものなのか確認してほしい」と頼まれた。看護師が半日でいなくなることがあるとのことだった。保険者に相談したいが、以前他の利用者が相談したところ、事業所にばれてしまったので保険者には相談できない。</p>	<p>看護師はデイサービスの時間を通じて専従しなければならないものではないことを説明したところ、その旨を祖母に伝えるとのことだった。</p>
4	配偶者	<p>夫はデイサービスを平成 25 年 6 月から利用しているが、契約を交わしたのは 25 年 12 月だった。「事業所に県の監査が入り、契約していない期間の料金を返金するよう指導を受けた。」とケアマネジャーから聞いた。今年の 5 月にデイサービスの課長に聞いたところ現金で返金すると言われたが返金されず、8 月に利用料を納める際には事業所の事務員から 9 月に返金すると言われたが、未だに何の連絡もない。</p> <p>料金の返金がないが、どのような指導をしたのか。</p>	<p>県の指導内容については、本会では把握していない旨伝えた。</p> <p>事業所に直接確認するか、ケアマネジャーを通して確認するよう助言したところ了解された。</p> <p>なお、当該デイサービスの指導監督機関である県に対し情報提供した。</p>
5	きょうだい	<p>姉がデイサービスセンターから帰ってきたところ、臀部に故意につけられたような傷跡があった。事業所に聞いたところ、「知らない。見ていない。」との回答だった。10センチから 15センチくらいの擦り傷で、本人から痛みの訴えはなかった。10 日後に写真は撮ったが、病院は受診していない。本人は要介護 4 で認知症と統合失調症であり当時の状況を確認するのは難しい。警察にも相談しており、現在は捜査中とのことだった。先日弁護士相談の予約はした。</p> <p>保健所から国保連を紹介されたが、事業所に虐待の事実を認めさせたい。</p>	<p>本会では責任の確定を求めるような事案についての対応は難しい旨説明した。ただし、関係機関に相談内容を情報提供できると伝えたとところ了解された。</p>
6	きょうだい	<p>妹がデイサービスの入浴中に腰を痛めて病院を受診し、来週の月曜日に再検査することになった。</p> <p>このことを事業所の所長に話したが重大に受け止めてもらえず、対応に不満である。事業所は誠実な態度できちんと謝罪をしてほしい。</p>	<p>当日の入浴の様子等を事業所から説明されていないとのことだったので、月曜日の検査後、当事者同士できちんと話し合うよう助言した。なお、歩行困難が続くようであれば、ケアマネジャーに要介護度の見直しも含めて相談されるよう伝えたとところ了解された。</p>

		<p>月曜日の検査結果を連絡してくれと言われたが、心配なら事業所から連絡をしてくるものだ。本人は現在歩けない状態だ。</p> <p>ケアマネジャーにも話したが、特に何の対応もなかった。</p> <p>なお、今回の件を弁護士に相談してもいいのか。</p>	<p>弁護士への相談に関しては、家族で判断してほしい旨伝えた。</p> <p>なお、介護事故の場合、事業所では保険者に対し報告しなければならない旨を説明し、事業所の所在地等の確認をしたが、明らかにされなかった。</p>
7	きょうだい	<p>妹がデイサービスの入浴中に腰と足を痛めて病院を受診した。骨折はしていないが、歩行できなくなり手術を勧められた。しかし、手術はせずに様子を見ることにした。</p> <p>事業所に今回の事故について話したが、謝罪もなく、痛めてから3週間経つのに現在調査しているという回答である。</p> <p>ケアマネジャーにも話したが、何もできないと言われ対応してくれないので、ケアマネジャーは変更した。</p> <p>事業所に対し、謝罪と損害賠償を求めたいがどうすればいいのか。</p>	<p>申立者が契約代理人とのことだったので、契約書・重要事項説明書に事故の対応や損害賠償について記載があると思われるので確認し、当事者同士で話し合うよう伝えた。</p> <p>なお、本会では損害賠償を求めるといった責任の確定を求める案件については苦情申し立てを受け付けておらず、保険者でも同様であることを説明した。</p>
8	本人	<p>現在通所介護サービスを利用しているが、私の体重が100kg以上あるため対応できる入浴装置がなく、入浴することができない。体重100kg以上の人にも対応できる入浴装置が設置されている事業所はどこにあるのか教えてほしい。</p> <p>また、要介護者には体重が重い人もいることを想定し、事業所では入浴設備の改善をしてほしい。さらに、これから開設される事業所については、体重が重い人にも対応できる入浴設備を備えるようにしてほしい。</p>	<p>事業所の設備については、本会では把握していない旨を伝えた。</p> <p>また、入浴設備の関係については、指導監督権限がある県に情報提供することです承を得た。</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>母は、ショートステイを1か月間利用中に腎炎と肺炎で医療機関に入院し、危篤状態にもなり、現在は歩けなくなっている。また、目の周りにあざができたが、家族にはけがの連絡はなかった。</p>	<p>本会の苦情申し立てについて説明し、損害賠償等の責任の所在を求める事案については対応できない旨を伝えた。</p> <p>なお、損害賠償については事業所と当事者間の話し合いになり、</p>

	<p>事業所に話を聞くと「ベッドにぶつかったかもしれない。原因はわからない」という回答だった。母がこうした状態になるまで放置していたことや、けがをしても家族に連絡がなかったことなど事業所に苦情を訴えたところ、謝罪はされたが謝罪ばかりで具体的な賠償の話がない。家族としては事業所に責任を認めさせ、賠償してもらいたい。</p> <p>ケアマネジャーに話したが「高齢者の場合、急に体調を崩すことはある」と言われ、話しても無駄である。</p> <p>保険者の無料弁護士相談を利用したが、他に相談するところはどこになるのか。</p>	<p>話がまとまらない場合、訴訟等を検討することとなる。その場合については弁護士等との個人相談になると思われることを伝えた。</p> <p>また、介護事故については、事業所は保険者に報告義務があり、保険者では事故に関する指導は行っているが、保険者でも損害賠償を確定する案件は扱っていない旨も説明した。</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

⑤ 居宅介護支援

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	他の家族 (孫)	<p>祖父は腰椎圧迫骨折と認知症のため介護が必要となったが、自宅では日中介護する人がいないので在宅介護が困難な状況である。ショートステイを利用したり介護老人保健施設に3か月入所したりしているが、どうしても数日間自宅で介護しなければならない。ケアマネジャーに施設を探してほしいと依頼したところ、ケアマネジャーは主たる介護者である母に「家族がみるべきだ。」という趣旨のことを言った。祖父は昼夜逆転し認知症で介護が大変であり、家族は生活のため仕事しなければならない。ケアマネジャーの発言により母は精神的に疲れてしまっている。</p> <p>また、祖父の状態が悪化しているので要介護2から区分変更申請しているが、ケアマネジャーがきちんと手続きしているのかわからない。</p> <p>なお、狭い地域なので要介護者や家族の情報が漏れているようで安心できない。</p>	<p>本会の苦情処理を説明したところ、苦情申し立てには至らず、直接居宅介護支援事業所の管理者に相談されるとのことだった。管理者の説明に納得できないようであれば再度相談したいとのことだった。</p> <p>また、相談者は元介護従事者で、以前働いていた事業所にて職員が利用者を虐待していたとのことだった。事業所名を確認したが明らかにされなかったため、相談者から県や市町村に通報することを勧めたところ了解された。</p>

2	子	<p>私の両親はグループホームに入所したが、両親の通院を頻回に頼まれ大変である。月2回の定期受診の他に、足の調子が悪い母のため、2週間に1回整形外科を受診しなければならない。私は身体障害者で長時間の通院介助は大変である。事前に通院に関してきちんと説明があればグループホームには入所させなかった。説明があったのは、入所が決まった契約の時だった。</p> <p>ケアマネジャーの紹介だったので、ケアマネジャーに苦情を言い対応を要請したが、居宅介護支援事業所との契約は終了しているという回答であった。ケアマネジャーは元々私たちの家族の状況を知っており、通院の付添が困難なことは分かっていたはずだ。グループホームのサービスには不満はないが、ケアマネジャーの対応に不満である。</p> <p>ケアマネジャーはきちんと家族に施設の情報を伝えなければならない。料金の説明も適当で、利用料はほとんどかからないということであったが、両親の生活保護費と年金で賄うのが大変な状況である。</p> <p>一旦両親を自宅に戻し、全て面倒を見てくれる施設に入所するまで、訪問介護等を利用したい。国保連からケアマネジャーに対し、責任を持って再度ケアプランを作成するよう働きかけてほしい。もしくは、このようなケアマネジャーを解雇してほしい。</p>	<p>本会の苦情申し立てはサービスの質の改善を目的としていることを説明し、ケアマネジャーの指導について本会から事業所に対し強制力はないことを伝えたところ、苦情申し立てには至らなかった。</p> <p>なお、保険者にも相談したが「当事者同士の契約による。」とのことで解決できなかったとのことだった。</p>
3	他の家族(孫)	<p>祖母を担当しているケアマネジャーの対応に不満である。</p> <p>祖母はデイサービスとショートステイを利用しているが、デイサービスの迎えが来ないのでケアマネジャーに確認したところ、祖母から休むと言われたということだった。父が脳梗塞で入院中のため家族は祖母の介護ができないので、家族に確認しないで勝手に休ませないでくれと伝えた。また、ショートステイ利用中に「今月の点数が足りないので、ショートステイを今日中止して自宅に戻ってほしい。」と急に言われることもあった。</p>	<p>居宅介護支援事業所の管理者に担当ケアマネジャーの指導を依頼すること、また、ケアマネジャーの変更も可能であることを助言した。</p> <p>以前に地域包括支援センターがケアプランを担当していた時はこういうことはなかったとのことだったので、地域包括支援センターにケアマネジャーの変更も含めて相談されてはどうかと伝えたところ了解された。</p>

		<p>何度もケアプランの点数を間違えるうえに、サービスの変更等については家族に前もって連絡がない。ケアマネジャーに苦情を言うと新人だからという回答であった。ケアマネジャーの質に不満である。</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------	--

⑥ 地域密着型サービス

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>グループホームの介護事故についてインターネットで調べていたところ、岩手県国保連のホームページに似たような事例があったので電話した。</p> <p>母は要介護5で京都府のグループホームに入所しているが、2年間で5回も転倒した。そのうち2回は車いすに座っている時に前のめりに転倒し、床に顔面を打ち付け、頭を縫うほどのケガを負った。ホームから事故が起きた都度謝罪されるが、謝罪するよりも二度と事故がないようにしてほしい。事業所に介護事故の再発防止について指導してほしいが、どこに相談したらいいのか。</p>	<p>グループホームの指導監督権限は保険者にあるので、グループホームの所在地の保険者に相談されるよう助言した。</p> <p>また、介護事故に関しては事業所では保険者に事故報告義務があること、保険者の他に京都府の国保連でも介護サービスに関する相談・苦情を受け付けていることを説明したところ、了解された。</p>
2	子	<p>父は小規模多機能型居宅介護にて宿泊サービスを利用している。父が飴やお菓子を食べたがるので差し入れしたところ、ある職員に飴をのどに詰まらせる可能性があるのではと持ち込まないよう言われた。職員によって菓子類の持ち込みを容認する人とならない人がいる。職員が心配する気持ちも分かるが、菓子類がないと父のストレスが溜まると思うので、持ち込んだ菓子類で事故があっても施設に責任を負わせないと一筆書こうと思っているくらいだ。</p> <p>菓子類の持ち込みを容認してほしいが施設とどのように話し合えばいいのか。</p>	<p>職員個々と話し合うのではなく、施設のケアマネジャーと話し合っただけではどうかと提案したところ、誰がケアマネジャーなのかかわからないとのことだったので、施設に確認し対応してもらうよう助言したところ、了解された。</p>
3	子	<p>親がグループホームに入所しており、施設の看護師と親の状態について直接話をしたいと申し出たが、施設からは「看護師がいつ出勤するかかわからない。」という回答だった。</p>	<p>地域密着型サービスの介護報酬等の解釈については、指定監督権限のある保険者から説明を得るよう伝えたとこ、保険者の対応について不満を訴えられた。</p>

		<p>その回答であれば、24時間看護師等と連絡できるとしている医療連携体制加算の算定は、違反ではないのか。</p> <p>保険者に確認したところ、家族と看護師が連絡とれるという解釈ではないという回答であった。</p>	
4	子	<p>要介護2の母は、昨年12月からグループホームに入所している。</p> <p>事業所から、母が床に倒れていたとの連絡を受けた。転倒時の状況は事業所で把握しておらず、夜間に転倒したらしいが朝まで誰も気づかなかったとのことであった。事業所では母と医療機関への同行ができないとのことで、私が医療機関まで同行し受診させた。診断結果は肋骨3本の骨折であった。</p> <p>母が入所し普段世話になっているため、事を荒立てることはしたくないが、事業所の管理・体制はまずいのではないか。このような事業所があるということを知ってほしい。</p> <p>また、私自身の収入は年金のみであるが母の入所費用を支払っている。この点で税制上の優遇措置はないのか。</p>	<p>相談者本人が匿名を希望していることから苦情申し立てとはせず、県及び指導監督権限がある保険者に情報提供することで了承された。</p> <p>なお、骨折の治療費の補償については、事業所と話し合うよう助言した。</p> <p>また、税制上の優遇については、市町村に相談するよう伝えた。</p>

⑦ 介護予防サービス

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	本人	<p>私は要支援で介護予防デイケアを週2回2時間利用している。ほかの人は食事をしたり、バスハイクなどのレクリエーションに参加したりしているので、私もデイケアを1日利用したいとケアマネジャーに申し出たが、施設からは過去に苦情を言ったことがあるために断られたとのことだった。過去の苦情というのは、職員と利用者との個人的な関係について言いふらしたというものだ。過去の苦情のためにサービスが利用できないのは納得できない。</p>	<p>本会の苦情申し立てについて説明したところ、苦情申し立てを希望されたため、申立書を郵送したが、後日本人より電話があった。ケアマネジャーや事業所に伝わってほしくないため、苦情申し立てはしないとのことだった。保険者に対し、匿名で情報提供することで了解を得た。</p>

2	本人	<p>要支援1で4月から通所リハビリに週1回通っている。7月から要支援2になったためケアマネジャーに週2回の利用に変更したいと相談していたが、事業所からは「そのうち空きができたら。」という回答であり、サービス内容も回数も変わっていないが月の料金が5,000円から8,000円に増えた。事業所に対し文書で苦情を訴えたが、何も回答がない。また、事業所は「空きができたら」という回答をしているにもかかわらず新しい利用者を募集している。</p> <p>保険者に苦情を訴えたところ、制度だからという回答だった。</p>	<p>本会の苦情申し立てについて説明し、苦情申立書を送付した。</p> <p>後日、相談者から「空きができたので、週2回利用できるようになった。」と連絡があり、苦情申し立てはしないとのことだった。</p>
3	本人	<p>私は要支援で予防通所リハビリを利用しているが、事業所を変更してもいいのか教えてほしい。また、複数の事業所を利用することは可能なのか。</p> <p>なお、通所リハビリの利用料は医療費控除の対象になるのか。</p>	<p>事業所の変更を希望する場合はケアマネジャーに相談するよう助言したうえで、要支援の場合、通所サービスの事業所を複数兼ねて利用することはできない旨を説明した。</p> <p>なお、通所リハビリの利用料は医療費控除の対象になるので、病院の医療費等と一緒に保管し確定申告の際に提出するよう説明したところ、了解された。</p>

⑧ 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、特別養護老人ホームに措置入所となっている。母は、胃ろう造設状態となっているが、認知症を発症しているためか、主治医は協力病院の内科系医師ではなく別の医療機関の精神科医師である。</p> <p>経管栄養での食事となっているが、その他にヨーグルトやプリンなどの食品も食べさせたい。主治医の精神科医師にその旨を話しても「食べさせないほうがよい」と言われる。協力病院の内科系医師にも食事のことで話がしたいが、取りあってももらえない。</p> <p>また、認知症の症状は現在では落ち着いているので、経管栄養のこともあり内科の受診をさせたいと思っている。</p> <p>家族として、以上のことを市に要望したいが、措置入所の関係で市と連絡が取れる状況にない。</p>	<p>本会の苦情申し立てについて説明したところ、本件内容を市に情報提供することで相談者の了解を得た。</p> <p>なお、相談者は、以前から母親の措置入所について不満を訴えている。</p>

⑨ その他の施設

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	配偶者	<p>夫は要介護4で住宅型有料老人ホームに入居している。</p> <p>職員が夫を起き上がらせるとき、後ろから首をつかむようにして起き上がらせるため大変不安である。施設の主任に話したところ、「職員本人に確認したがそうした介護はしていない。」という回答であった。大変危険なので、きちんと介助方法を指導してほしい。</p>	<p>担当ケアマネジャーに連絡し、相談内容を伝え、家族が不安になっているため対応を依頼した。なお、サービス内容を確認したところ、訪問介護と福祉用具貸与を利用しているとのことだった。家族からは、対応できない要望が多く出されるため苦慮しており、家族の理解力にも問題があるとのことだった。要望や相談があった都度説明し対応されるよう助言した。</p>
2	子	<p>父は施設に入所している。面会のたびに特定の職員が娘の私に嫌味を言ってくる。そのような職員の態度について、明日施設に話し注意してもらおうと思っているが、その職員が父に虐待したり意地悪をしたり報復されないか。また、そうした苦情を言ったことによって施設を退所するようなことになってしまわないか心配だ。</p> <p>契約書を読んでいたところ苦情窓口に国保連があったが、どのように対応してくれるのか教えてほしい。</p>	<p>本会の苦情申し立てについて説明したところ、明日施設に話をし対応に納得できなければ再度相談したいとのことだった。なお、施設に苦情を申し立てたことによって、万が一利用者の不利益になるようなことがあった場合、本会に再度連絡するよう伝えた。</p>
3	その他	<p>ある有料老人ホームでは、入所者が便失禁したところ、入所者家族を呼び出して片付けさせた。職員が片付けようとしたところ、施設長が「家族に片付けさせろ」と指示したようだ。結局、家族が来るまで入所者を放置した。その施設では入所者に併設のデイサービスも利用させているが、デイサービス利用の時間帯であったことから介護サービス利用の時間帯であり、本来なら職員が介助すべきと思われる。</p> <p>施設長の指示は不適切ではないか。</p>	<p>本会の苦情申し立てについて説明したところ、相談者は家族ではなく知り合いであると伝えられ、身分を明らかにされなかった。</p> <p>事業所の指導監督機関が県の広域振興局であることを伝えたところ、直接相談するとのことであった。</p>

(2) 利用料

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	他の家族 (孫)	<p>祖母は生活保護を受給し、有料老人ホームに入居している。キーパーソンは二男なのだが、連絡がつかないとのことで、ケアマネジャーから私に「お金が足りない。」と連絡があった。</p> <p>祖母の生活保護費を二男が使い込んでいたこともあり、ケアマネジャーが金銭管理している。祖母はお金がないからとトイレトペーパーを使いまわしていたり、職員に電気代がかかると言われて電気用品のコンセントを抜かれラジオも聴けなかったり、お金がないから乾電池が買えないと言っていた。十分に生活保護費をもらっているはずなのに、最低限の身の回りの物が買えないくらいお金がないのか疑問である。どのような金銭管理をしているか気になるが、キーパーソンは二男であるため、確認できない。</p> <p>二男は連絡が取れないような状態なので、施設にキーパーソンの変更を申し出たが、変更しないで様子を見るとの回答だった。</p> <p>しかし、ケアマネジャーは二男と連絡が取れないという理由でケアプランを2年以上放置していたことがわかった。サービスや金銭管理のことでケアマネジャーに確認したいが、自分はキーパーソンではなく、祖母に何かあったらと思うとあまり詳しい内容は聞けない。どこに相談すればいいのか教えてほしい。</p> <p>また、有料老人ホームの職員は入居者に乱暴な言葉使いでどなったり、利用者の物を捨てると言ったりしており、職員の対応もよくない。</p>	<p>生活保護費の金銭管理について、市の生活保護のケースワーカーに相談するよう助言した。</p> <p>なお、ケアプラン等の介護保険サービスは本会で苦情対応している旨説明したところ、まずは生活保護について、市に相談されることだった。</p>

2	他の家族 (孫)	<p>事業所側の不適切な対応により、利用料請求額が高額になっていた。</p> <p>請求額が高額なるまで、他の家族には通知せずに事業所側は9割分の介護報酬を約1年間受け取っており、介護保険制度の盲点をつき、制度を悪用している。</p> <p>また、担当ケアマネジャーの援助技術能力が低すぎるため、利用料に見合わないサービスを受けていた。利用者が損するサービス内容である。</p>	<p>事業所の指導監督や配置基準などの指定に係る相談内容のため、申立者に対し、地域密着型サービスについては保険者に監督権限がある旨を説明し、本会から保険者に照会する旨説明したところ了解された。なお、相談者は保険者に直接相談することも可能とのことだった。</p> <p>本件内容について保険者に電話連絡し情報提供した。本件については、事業所から相談があり昨年の暮れに主たる介護者（申立者の母親）と事業所と話し合いを持ったとのこと。主たる介護者は了解済みであった。また、これまで地域包括支援センターが対応してきたケースとのことだった。本会に提出された資料を送付する旨を伝え、対応を依頼した。</p>
---	-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(3) 要介護認定

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	本人	<p>要介護認定の見直し手続きを早くしてほしい。</p>	<p>左記内容のみ留守番電話に伝言が残されていたため、保険者に連絡する。</p> <p>5月に要介護認定結果が要支援2に決定された。本人曰く「状態が変わっていないのに介護度が高く出た。」と認定結果に苦情があったため、再審査について説明したが、主治医を教えてくださいのため手続きが進められない状態とのことだった。何度説明しても理解されず、本人が感情的になり対応に苦慮しているとのこと。再度、本人から連絡があった場合、保険者に確認するよう伝えることとした。</p>
2	子	<p>要介護認定の結果、要介護5から4となったため、なぜ要介護度が変わったのか保険者に聞いたところ、「調査結果をパソコンに入力した結果、要介護4と判定され、その結果を要介護認定審査会に提出したところ、そのまま要介護4で通った」と説明された。そのような理由では納得できないので、調査内容の提示を依頼したが、個人情報なので教えられないと言われた。</p>	<p>要介護認定調査内容の情報開示請求については、保険者に相談するよう伝えた。保険者によっては、個人情報開示請求書に必要事項を記載し提出する場合もあることを説明した。</p> <p>なお、相談者は、要介護認定については不服申し立てを検討しているとのことだった。</p>

3	本人	<p>11月26日、要介護認定結果が要支援2として通知があった。</p> <p>自分は膝人工関節の手術をして11月1日退院、その後1週間ほどは医療機関の勧めがあり杖を使って歩行していた。要介護認定調査でも杖の使用を話した。</p> <p>デイサービスを利用しているが、要支援1の人に比べると自分の利用料負担は倍になっている。</p> <p>前回の認定が1であったかどうか覚えていないが、杖の使用で2になったのではないかと。今は杖を使っていない。認定の変更はできないのか。申請すれば年度途中でも見直しができるかと聞いたような気がする。</p>	<p>要介護認定は保険者が行っているもので、保険者以外には対応ができない。保険者もしくはケアマネジャーに相談してみるように伝えたと了解された。</p>
---	----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

(4) 保険料

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>自分は国民年金から介護保険料1万2,000円と後期高齢者医療費を差し引かれ、2か月分で7万円くらいしか手元に残らない。介護保険料の負担が大きいので軽減してほしい。夫は国民年金と共済年金をもらっている。</p>	<p>保険料は世帯の所得によって市町村ごとに決定するため、本人と夫の年金額を合わせた額が世帯収入になることを説明したところ了解された。なお、保険料の減額対象者は非課税世帯や年金額が年間80万円以下の方であることを伝えた。</p>

(5) 介護保険一般

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>岩手県に住んでいる母親が隣県の介護老人保健施設に入所することになったが、住所は岩手県のままで変更する予定はない。県をまたいだ場合、介護保険の支給はどうなるのか。ケアマネジャーに聞いてもわからないとのことだった。</p>	<p>岩手県の住所地が保険者になるので、住所地の介護保険担当課に直接確認するよう伝えた。</p>
2	配偶者	<p>夫がパーキンソン病と診断されたが、現在は服薬にて状態は落ち着いており、身の回りのことは自分でできている。</p> <p>しかし、このさき介護が必要と</p>	<p>パーキンソン病は特定疾患に認定されており、医療費の助成が受けられるので、難病申請の手続き等医療機関の相談員に相談するよう伝えた。</p>

		なるかもしれないが、どのくらいの状態になったら介護保険の申請をすればいいのか。手続きなど何が必要なのか分からない。	また、日常生活に支障が出てきた場合、身体障がい者手帳の申請、介護保険の申請等も必要になるので、併せて相談員に確認するよう助言した。
--	--	-----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

(6) その他

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	その他	<p>私はショートステイ事業所で働いていたが、数名の職員の利用者に対する暴言があまりにもひどかった。利用者本人の前で身体的特徴をやゆしたり、悪口を言ったりしていた。特に、暴言を訴えることができない認知症の利用者への対応がひどかった。利用者の手にあざができていたこともあり、直接見てはいないが、暴力もあったのではないかとと思われる。</p> <p>また、職員間でいじめがあり、新しく入社した職員が標的とされるため短期間で退職してしまう。管理者に話しても改善されないとと思われるのでハローワークに相談したところ、職場環境の改善を指導するとのことだった。</p>	<p>本会では利用者や家族から介護サービスへの苦情があった場合、事業所を調査・指導している旨を伝え、虐待については市町村が対応していると説明したところ、介護事業所の現状を聞いてほしかったとのことだった。他の職員と共に市町村に相談したいとのことだった</p> <p>なお、本会から関係機関に情報提供することについて、了解を得た。</p>
2	その他	<p>近所にある養護老人ホームの入所者が一人で買い物に出かけており、心配だ。他の施設では職員が付き添って外出しているが、入所者を一人で外出させてもいいのか。</p>	<p>養護老人ホームは、特別養護老人ホームや老人保健施設のような要介護者が入所する介護保険施設ではなく、経済的な理由から入所している方もいることを説明したところ了解された。</p>
3	保険者	<p>被保険者の家族から県外の住宅型有料老人ホームの対応について苦情を受けたが、窓口を教えてください。</p> <p>苦情の内容は、当該被保険者が入所中、病院に搬送され死亡したが、その際病院の医師が「こんな状態になるまで放置していたのか。」と話していたのを聞いたとのこと、家族としては「なぜもっと早い段階で病院に連れて行ってくれなかったのか。」と施設に対し不信感を持ったとのことだった。</p>	<p>住宅型有料老人ホームが所在する県の担当課を紹介した。なお、本会から岩手県に情報提供することを伝えたところ了解された。</p>

		<p>通夜には施設の職員が来たが、初盆にも訪問して謝罪してもらいたかったとのことで、遺族の感情的な部分もあった。</p>	
4	子	<p>母は特別養護老人ホームに措置入所となっている。先日、眼科を受診したところ血液検査のデータを持って来るようにと言われたので、施設の看護師長にデータ提供を依頼していたが、協力病院の医師から「自分は利用者に対し血液検査も薬の処方もしていないので、認知症の薬を処方してもらっているかかりつけの病院に診察してもらうように。」と言われたとのことだった。</p> <p>現在、看護師長からかかりつけの病院に確認してもらっているが、協力病院なのに診てもらえないと、今後母が体調を崩した時にきちんと診察してもらえるのか心配だ。</p>	<p>医師の判断に関しては苦情申し立ての対象外である旨説明し、施設の苦情窓口にご相談されてはどうかと助言したところ、市町村に現状を情報提供してくれればいいとのことだった。</p>
5	子	<p>他市に住んでいる親は80歳であるが元気なので、まだ介護サービスは利用していない。今後、体調崩して介護が必要になった場合、母と同居している兄がいても、娘の私が母の住んでいる市に相談してもいいものなのか。</p>	<p>当該の市に相談することは可能だが、相談する前に家族内でもよく話し合い、家族の意見を確認された方がいいと思われることを助言した。</p>
6	本人	<p>現在受診中の病気が最初に受診した病院では治らなかったため、他の病院を受診したところ、最初に受診した病院からの紹介状が必要と言われたが、どうして紹介状が必要なのか教えてほしい。</p>	<p>本会では介護サービスの相談苦情を受け付けており、本件は医療にかかる相談なので県民医療相談センターを紹介した。</p>
7	その他	<p>私は1月31日付けで事業所を退職した。当該事業所では、処遇改善加算分の賃金だけは3か月分まとめて支払うシステムであった。例月であれば3か月で約3万円であったものが、今回（10月～12月分：2月25日支払）は約2万4,000円であった。</p> <p>今回は退職が原因で処遇改善加算分が減額されたとも考えられるが、事業所に支払われた介護報酬のうち処遇改善加算分の介護報酬は従業員に対し、どのように支払われることになっているのか知りたい。</p>	<p>本会の苦情処理業務について説明したところ、了承された。</p> <p>そのうえで、事業所に支払われた介護報酬の用途については本会で把握できていないことを説明した。また、処遇改善加算分の介護報酬を従業員に配分する方法は事業所により異なっており、当該事業所に係る処遇改善加算については雇用契約書や給料規程を確認してみてもどうかと助言した。</p> <p>また、支払額に不服がある場合については、電話にて再度の労働基準監督署への相談、あるいは市</p>

		<p>先ほど、労働基準監督署に出向いて相談したが、担当者は処遇改善加算について理解できていないようであった。</p>	<p>町村が開催している弁護士相談を利用してはどうかと助言した。</p>
8	子	<p>要介護4の母は、ケアマネジャーに紹介されて要介護3の父と共にサービス付き高齢者向け住宅に入居した。母は入居中に転倒・骨折を繰り返しているが、施設側からの謝罪がない。また、事故状況の説明はあるものの、内容が具体的ではなく文書での説明がない。</p> <p>また、施設からの求めに応じて紙おむつを購入しているが、母の使用量が多いとの理由で大量購入させられている。しかし、施設側から具体的な使用量についての説明がない。施設側で紙おむつを搾取しているのではないか。さらに、父は昨年10日間施設内に放置されていたことが発覚したが、施設側からの連絡はなかった。</p> <p>これらのことをケアマネジャーに相談したが、施設側と関係があるらしく親身に対応してもらえなかったため、ケアマネジャーは変更した。</p> <p>現在、母は骨折による入院中であり、父はショートステイが利用できる見込みとなったことから、2月末で施設から退去することとした。これまで事業所側から事故等についての謝罪がなく、また、事故や紙おむつの使用量について文書での回答がないこと等を勘案し、2月分の入居費用は支払う必要はないのではないかと助言した。</p>	<p>本件内容については、相談者が昨年の12月に市町村の福祉担当課に相談したところ、市町村が開催している弁護士相談を利用してはどうかと助言されたとのことであった。</p> <p>相談内容を確認したところ、ケアプランに基づく介護サービスに対してではなく施設が提供するサービスに対しての相談であった。相談者には、本会の苦情処理対応について説明したうえで、弁護士相談を利用してみることを助言した。また、契約に関する問題であることから、県民生活センター等に相談してみてはどうかとも助言した。</p>

2 市町村等受付事例

(1) 介護サービスの内容・不足

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>グループホームから母の退所を迫られている。施設側からは、母は認知症ではないと説明を受けたが、医師から認知症の診断を受けており納得がいかない。執拗に退所を促してくるため精神的に疲弊している。また、施設訪問した際、母は「施設から11月にはここを出て行かなきゃならないと言われた。」と不安そうにしていたため、施設長に問い合わせると「(入所後)6か月経つと施設独自で認知症の検査を行い、この検査で認知症ではないと判断されると施設を退所してもらいます。」との回答だった。契約時にはそのような説明も無く、契約書にも記載されておらず納得がいかない。また本人に対し不安をおおる発言をするなど施設側の対応に不信感を感じた。</p>	<p>施設に苦情受付の窓口があるため相談するよう助言する。施設との話し合いが納得できないようであれば再度相談されるとのことだった。</p> <p>また、既に施設との関係は不良であるとのことだったので、他施設への変更も検討されてはどうかと提案し、保険者内の入所施設一覧表及び介護保険のパンフレットと介護老人福祉施設一覧表を渡した。</p>
2	子	<p>両親が市内に在住、息子は県外に住んでいる。</p> <p>ヘルパー事業所の管理者から、「燃えるごみにカーテンが混じっている。雑誌が混じっている。」との電話が2日連続であった。「そのことに何か問題があるか。」と問うと、話題を変え、「高齢者2人の割にはごみが多すぎる、ごみが重たい、ヘルパーの車に積載できない。」との話であった。この発言に、悪意を感じる。</p> <p>当初、管理職に話し即決を求める内容であったが、担当が話を聞き今後の方針を決定することとした。</p>	<p>担当ケアマネジャーから情報収集をした。ケアマネジャーとしても疑問を感じる内容であるとのこと。後日、事業所、ケアマネジャー、相談者と面談をする予定とのこと。翌日、相談者に電話し、面談の結果により対応を検討することに了解を求めたが、「面談は個別事案であり、業界のレベルアップのためにも、ぜひ上部機関に上げてほしい。」とのことだった。上部機関との調整もあることから、相談者には連絡が入らないことので了承を得た。</p> <p>その後ケアマネジャーから報告があり、事業所が謝罪し、相談者も今回の件について納得したとのことだった。</p>

3	子	<p>通所介護事業所が迎えに来た際、職員が母をベッドから車いすへ移乗させる時にバランスを崩し、職員が尻もちをつき、母が膝をついて倒れ込んだ。その時、「ガシャンッ。」とガラスが割れるような音がしたが、何が割れたか誰も確認しなかったとのことだった。</p> <p>一週間後、デイサービス終了後に職員が自宅に送った際、利用者のベッド脇のテーブルのガラスの盤面が割れて、破片が散在しているのを発見した。家人が不在だったため、職員は割れていた旨を記載したメモを残していた。そのメモを見て、職員がテーブルにぶつかったことで破損したと考え、事業所に訴えたが、誠実な対応をしてもらえなかった。また、この日以後、母は「足が痛い。」と言うようになったが、事業所は病院に連れて行ってくれないので、不満に思っている。さらにこの件があつてから、母が攻撃的になり、これまで休んでいた抑興奮剤の服用が必要となり、抑興奮剤を処方してもらうための通院の時間を要することになってしまった。</p> <p>本件の影響で、母との関係が悪化し、精神的な苦痛を感じており、事業所に次のことを要望する。</p> <p>①謝罪をしてほしい。 ②損害賠償してほしい。</p>	<p>当該通所介護事業所に内容の確認を行い、苦情申立の件を伝えた。</p> <p>損害賠償等の責任の所在を求め、当事者間の話し合いになるため、保険者の介入はできないことを相談者と事業者の双方に伝え、理解を求めた。</p> <p>相談者には、市町村の無料法律相談や法テラスの活用を助言した。</p>
---	---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 利用料

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	他の家族 (孫)	<p>事業所側の不適切な対応により、利用料請求額が高額になっていた。請求額が38万円になるまで、利用料を負担している者(利用者の娘・申立者のおば)以外の家族には通知せずに9割分の介護報酬を約1年間受け取っており、介護保険制度の盲点をつき制度を悪用している。</p> <p>また、担当ケアマネジャーの援助技術能力が低すぎるため、利用料に見合わないサービスを受けていた。利用者が損をするサービス内容である。</p>	<p>国保連合会から電話連絡及び資料送付を受け、当該事業所に対し実態調査を実施した。</p> <p>過去に当該事業所に対して実施した実地指導等においては指導を要する事項はなく、適正な事業運営が確保されていた。</p> <p>当該事業所に対し今回の相談苦情に係る実態調査を実施した。</p> <p>・看護職員配置加算1については、常勤専従の看護師2名と非常勤専従の看護師1名を配置しており、厚生労働大臣が定める施設基準に適合しているものと認められた。</p>

		<p>※ P-29 国保連受付事例 (2) 利用料 No.2 関連</p>	<p>・ サービス提供の適正化の観点から、サービスが過少である場合の減算対象とならないかを所定の算定式により確認したところ、問題は見受けられなかった。</p> <p>・ ケアプランを確認したところ、個別日誌を毎回記録するとともにモニタリングを毎月行っており、ケアマネジメントはプロセスに沿って実施されていた。</p> <p>以上のことから、サービスの内容及び介護報酬の請求に関して適正な事業運営が確保されていると認められた。調査の結果を申立者に説明し了解を得た。</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(3) 要介護認定

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	配偶者	<p>先日更新申請書を提出して、認定調査員の方から調査日時の連絡調整があり調査日を決定した。数年前に同じ方から調査してもらったところ、調査自体に違和感はなかったが、自分の夫の話や自宅での話を引き合いに出されたような気がして、あまりいい気分がしなかった。可能であれば、調査員を変えてほしい。</p>	<p>申立者から話を聞くと、調査員の夫は元気で、まだまだ現役で仕事をしているのに対し、自分の夫は脳梗塞を患い、自宅での引きこもり気味で比較されたような気がして、いい気分がしなかった。話し手（調査員）の方はそういうつもりではなかったかもしれないが、受け手（申立者）の方にしてみれば、引き合いに出されたように受け取ったということである。</p> <p>この苦情内容を協議し、その調査員には事情を説明して、後日、ほかの調査員が伺って調査をした。</p>

(4) 保険料

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>学校用地として有償で土地を提供したことから母親の収入が増加、このことにより介護保険料が値上がりしたことについて不満がある。（介護保険料に土地取用の特別控除の適用が無いことなど。）</p> <p>また、今回の土地の提供に係る経過の中での税金や保険料についての説明不足の点、また、介護保険制度全体について不満があり、県へ不服申し立てをする。</p>	<p>申立者が来庁し、教育委員会と介護保険担当課が説明した。教育委員会からは、「状況に応じた説明がほしかった」との申し立てに対し、結果として説明が不十分となったことに対して、陳謝した。介護保険担当からは、介護保険料については土地取用に係る特別控除がないこと、また、サービスの利用料も、今後1年は上昇する旨をパンフレット等により説明した。</p>

			<p>保険料、補足給付の現行の仕組みについては理解したが、特別控除、ヘルパー制度で身体介護以外の家事援助について、家族がいてもサービスを受けられる体制を考えてもらいたいなど、制度全体への不満があることから、解消には至らず、県に不服申立てをすることであった。</p>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3 国保連調査事例

(1) 転倒事故の理由を調査して明らかにしてほしい

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	子	女性	通所介護	訪問調査
苦情内容				
<p>母はデイサービスを利用中、転倒して両大腿骨を骨折した。現在は入院中であるが、高齢のため手術ができないので、このまま寝たきりになってしまうと思われる。事業所の所長から母がトイレの便座から転落したと説明されたが、母は要介護4でおむつを使用しておりトイレは利用しない。本当は転倒の理由は違うのではないのか。もしかしたら、ベッドから転落したのではないのか。転倒の理由を調査して究明してほしい。もしくは、今後このようなことがないように指導してほしい。</p> <p>なお、事業所から入院費の補償はするとの説明があった。</p>				
対応結果				
<p>本会の相談・苦情業務を説明した上で、事故原因の究明については、本会では法令等による強制的な調査権限が付与されていないため、事実を確定することは困難である旨を伝えたところ、申立者は、今後同じような事故が再び起こらないよう事業所を指導してほしいとのことだった。</p> <p>苦情申し立てを受理し、事業所を訪問し、苦情内容について次のことを聞き取り、調査を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①事故の状況 ②事故について申立者に説明した内容 ③日頃からサービス計画、内容は申立者に説明していたのか（トイレ誘導等いつからどういった方針で）。通所介護サービス計画の確認。 ④保険者に対し、事故報告は行ったのか（事故報告書の写しの確認など）。 <p>当該事業所ではサービス計画書を交付し同意を得ていたとのことだったが、家族はトイレ誘導の必要性に疑問を感じていた。サービス提供に当たっては、利用者の在宅での介護の状況や利用者・家族の要望を把握し、適時適切に利用者・家族に対し、サービス内容が理解しやすいよう具体的に文書と口頭にて説明するとともに、利用者・家族の理解と同意について確認していく工夫が必要である。</p>				
指導助言内容				
<p>当該事業所に対し、同じような事故が起きないように再発防止策を徹底し、サービスの質の向上を図るとともに、事故が発生した事実を真摯に受け止め、誠意を持って利用者・家族に対応するよう指導した。</p>				

(2) 事故の対応や判断が不適切で、謝罪の態度にも不満である

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	子	女性	通所介護	文書調査 訪問調査
苦情内容				
<p>母はデイサービスを利用中に転倒し、顔を打って内出血し前歯がぐらつくケガをした。お昼に転倒したにもかかわらず、連絡があったのは夕方だった。事業所は連絡がつかなかったというが、緊急連絡先は私だけではない。病院に連れていった方がいいと言われたが、事業所が病院に連れて行く様子はなかった。</p> <p>また、母から聞いた転倒時の状況と職員の説明に相違があり、母は「トイレで職員が離れたあとに前のめりになって転んだ。」と言っているが、職員は「トイレ介助中に、手すりにつかまり立ちさせズボンが脱がせたところ、転倒した。」と言う。</p> <p>後日、今後の対応について事業所とケアマネジャー立会いの下、話し合いを行ったが、社長に「家族によっては、なんで病院に連れて行ったと言われる場合もある。」と大声で怒鳴られ、終始高圧的であり、言葉では謝罪を受けたが謝罪の態度ではなかった。</p> <p>事業所における事故の対応や判断が適切だったとは思えず、謝罪の態度にも不満である。現在は当該事業所の利用をやめて他のデイケアを利用している。地域包括支援センターに相談したところ、国保連を紹介されたので次のとおり苦情を申し立てたい。</p> <p>「デイサービス利用中、母がトイレで転倒し、その時の対処の遅さと危機管理の甘さに憤りを感じる。また、後日の謝罪の際の態度にも常識を逸脱した対応だったため、指導をお願いしたい。」</p>				
対応結果				
<p>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。</p> <p>(1) 事故発生時の対応及び家族との適切な連携について</p> <p>事故発生時には、事業所として利用者の様子や経過、対応等について適時適切に家族に連絡する必要があった。また、サービス再開時、あらかじめ家族への緊急時の連絡方法について確認する必要があった。</p> <p>(2) 再開時のサービス提供について</p> <p>前回の利用から数か月経過していたことから、サービス再開時に利用者の心身状態の変化を的確に把握し、職員に周知して情報共有を図る必要があった。</p>				
指導助言内容				
<p>当該事業所に対し、業務運営を改善しサービスの質の向上を図るよう、文書により次のとおり指導した。</p> <p>(1) 事故発生時の対応及び家族との適切な連携について</p> <p>事故が発生した際には、利用者に迅速な対応を行うとともに、家族に対し速やかに連絡すること。併せて家族には、事実を正しくかつ懇切丁寧に説明するなど、その心情に十分配慮した対応を行うこと。</p> <p>また、契約時及びサービス再開時には、家族と状態変化時等の連絡方法及び主治医との連携などについて確認を行い、適時適切に対応できるよう体制の充実を図ること。</p> <p>(2) 再開時のサービス提供について</p> <p>中断していたサービスを再開するにあたっては、利用者の心身状態の変化を的確に把握するとともに、必要に応じて介助方法の見直し等を行い、介護・看護職員をはじめ各職種が情報を共有し、連携して利用者の健康保持のためサービスが提供できるよう体制の整備に努めること。</p>				