

8

サービス提供、保険給付に関する事例

(1) 居宅介護支援

①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	自分で出来なくなってきたことが多くなり困っているため、区分変更申請の話を介護支援専門員にしたが区分変更の申請は出来ないと言われた。	利用当事者が希望すれば申請自体は可能であることを伝え、また、介護支援専門員も変更出来る旨を話した。他の相談先を尋ねられたため、地域包括支援センターの連絡先を伝えた。
2	利用当事者	介護支援専門員に、通所介護事業所変更の意向を何度も伝えているが、「見つからない」と言われる。短時間（3時間）の利用で入浴（機械浴）のある所を希望している。介護支援専門員は、長時間利用するならば、他を探すと言うが、夕方は食事作りなど用事がある。介護支援専門員が他の事業所を紹介してくれないため、現在利用している事業所の利用にストレスを感じるようになってきた。居宅介護支援事業所と通所介護事業所を来月から変更したい。	介護支援専門員に対応状況の確認を行ったところ、利用当事者の希望に応じ、3か所紹介し、うち2か所を利用当事者と見学したが、利用には至らなかったとのことだった。理由は、事業所がきれいではない、利用当事者の思うような機械浴ではない等であった。利用当事者宅の送迎エリアで希望にあった通所介護事業所は、現在その3か所しかない。そのため、もう少し利用時間を長くすることはできないかと提案した。この提案を利用当事者が受け入れることができず、苦情になった。 地域包括支援センターと調整し、介護支援専門員の変更等を依頼した。
3	家族	地域包括支援センターから介護支援専門員を紹介された。利用当事者は通所介護が苦手な訪問での入浴サービスとリハビリテーションを望んでいたのに、通所介護を計画された。 後日、地域包括支援センターに相談したところ、居宅介護支援事業所の変更はできないと言われた。	保険者から地域包括支援センターへ確認したところ、通所介護については説明していた。介護支援専門員は話を聞いてわかっているため、すぐに代えなくてもいいのではと説明したとのこと。現在、同事業所の別の介護支援専門員に変更することで調整しているとのことだった。
4	家族	以前利用したことのある事業所を再度利用したいが、介護支援専門員がサービスを入れてくれない。前回利用時に足を痛めた際、利用当事者が事業所職員に強い口調で話したことが原因だと思いが、利用当事者も希望しているので、同じ事業所を利用させてほしい。	保険者がサービス内容を決めることはできないと説明した上で、居宅介護支援事業所の管理者へ相談者の意向を伝えることとなった。なお事業所によると、利用当事者の要望のうち、希望する事業所では対応できないものがあるため、利用を断られたとのこと。既に相談者へは説明済みだが、話し合いの際に行き違いもあったとのこと、改めて管理者から説明することとなった。
5	家族	介護支援専門員が変更になったが、重要事項説明書の説明が不十分であったり、月々の予定の限度額を伝えているのにも関わらず、それを超えてしまっていたり、利用しているサービス提供事業所の加算状況の説明も不十分である。	管理者に連絡し、相談者からの相談内容について伝えた。管理者から、「事業所としても十分に配慮を行って対応している」とのことだった。 相談者から頻繁に予定の変更を求められ、営業時間外に電話をかけてきたり、対応に苦慮している部分もあるとのことだった。 事業所としては、すでに配慮をしながら対応している状況であり、今後は関係を構築しながら協議し、対応していくとのことだった。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
6	家族	利用当事者は病院を退院後、通所介護でリハビリテーションと入浴ができる事業所に通いたいと介護支援専門員に要望した。介護支援専門員は会議を行うことが大変等の理由で、家族が利用している通所介護（理学療法士はいない・リハビリテーションの機械が一台のみ）を紹介した。	介護支援専門員は利用者・家族の要望を勘案し、利用者の状態に合ったサービス提供事業所の情報提供をするのが役割であるので、手近な事業所を紹介するのは本来の対応ではないことを伝えた。利用者・家族が介護支援専門員を選べるので、保険者・地域包括支援センターに相談することを助言した。
7	家族	介護支援専門員の訪問があり、今後の在宅生活を継続するために必要との理由で、利用当事者の介護サービス計画の1つとして週4回程度の通所介護を提案されるなど、勝手に決めて押し付けるような雰囲気と言われて困っている。相談者は入浴介助等を中心に訪問介護を頼みたいと考えていたのだが、利用当事者も希望していないような介護サービスを予定されても困る。	具体的に居宅サービス計画が決定しているかを相談者に確認すると、まだ介護サービス内容も事業所等も決まっていないとのことだった。利用当事者、同居家族が今回提案のあった介護サービスを希望していないのであれば、その旨を介護支援専門員に相談し検討等もできること、一旦介護サービスを開始してからもサービスが合わないようであれば中止できることを伝えた。
8	家族	夜、利用当事者が転倒してしまい相談者一人では起こせなかった。居宅介護支援事業所に連絡したが来てくれなかった。その夜は床に寝かして過ごした。家族に相談したら、他自治体では24時間サービスを提供しているところがあると言っていた。当該自治体にはそのようなサービスがあるか。また、介護支援専門員に電話をしても留守が多く、毎月印を取りに来るが話を聞いてくれないなど、介護支援専門員に不信感を持っている。介護支援専門員を変更したいが、紹介してもらえるか。	24時間対応しているサービスについて、地域内の事業所では対応できないサービスもある。急なサービスが必要になった場合等、まずは今の介護支援専門員に再度相談するよう勧めた。対応等でやはり納得できなければ、担当変更はできることを伝えた。保険者として特定の事業所を指名できないことを説明した上で、地域内の居宅介護支援事業所一覧を渡した。話をしたことで気持ちが楽になり、再度介護支援専門員に相談してみるとのことだった。

②介護支援専門員の態度や言動に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	通所介護に毎日通っているが、通院したいので回数を減らしたいと介護支援専門員に相談したら、「通所介護に行かないと入浴できないでしょう」と怒鳴られた。	相談当日、家族も同席して介護支援専門員と面談予定とのことから、家族と介護支援専門員に相談してみて、必要があればまた電話するようにと伝えた。
2	利用当事者	介護支援専門員がいろいろな個人情報を聞いてきて嫌な思いをしている。介護支援専門員とはどのような権限で、どこまで情報収集ができるのか知りたい。	介護支援専門員は、利用者の身体状況・家族状況などいろいろな情報をもとに居宅サービス計画を立てている。なお、情報の収集やサービス提供者との共有については、契約時に個人情報の利用同意を得ている旨を説明し、納得された。
3	利用当事者	サービス利用開始時に、介護支援専門員等にはお茶を出したり、物をあげたりする必要はないと言われていたが、実際お茶を出すと飲み、物をあげると受け取っていく。	相談者は気を遣ってお茶を出したりしているのだろうが、そのような配慮は必要のないことを説明した。誤解を招くような物品等の授受については、注意事項として事業所に周知することとした。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
4	利用 当事者	介護支援専門員が自分の生活実態について様々尋ねてきて不快だ。個人のプライバシーである。また、来月病院へ行く際、介護支援専門員がついていきたいと言っているが、来ないでほしい。介護支援専門員は代えられるのか。	介護支援専門員は利用者の状態を把握する必要があるため、利用者のことを様々尋ねることを説明し、一緒に病院に行くことを望まないなら、その旨を介護支援専門員に伝えてかまわないと伝えた。また、介護支援専門員を変更することは可能だが、まずはその旨伝えてから介護支援専門員の変更を検討してはかがかと伝えた。
5	利用 当事者	介護支援専門員が入院中である自分の了解を得ないで自宅マンションに行き、個人情報に関わる内容を管理会社に喋った。その結果、今の所に住み続けることが難しくなった。介護支援専門員は守秘義務があるはずだ。雇っている事業所は個人情報の取扱いについて教育していない。	管理者に苦情内容を伝え事実確認を依頼すると、既に事業所に相談者から「個人情報を喋った」と訴えがあり、管理者が確認したところ「事実であったのですぐに謝罪した」と連絡があった。利用当事者の同意のもと退院後は居宅介護支援事業所を変更することになったが、当該介護支援専門員は引継ぎにあたり情報不足があるとの理由で、相談者が入院中であったにもかかわらず、了解を得ずに自宅に行き、ドアに貼ってあった張り紙の管理会社に連絡を入れ、事情を聞いた。その際、先方からいろいろ聞かれ、相談者の状態等を答えたとのことだった。 管理者に運営基準に反する行為であることを伝え、管理者にはその重要性を社内で周知する等、具体的な改善策を記載した事故報告書の提出を求めた。
6	家族	介護支援専門員とはメールで相談しているが、最近返事がなかったり、サービスの日にちを変えたいと伝えたら嫌な顔をされた。介護支援専門員を変更したい。	介護支援専門員は変更できる旨を伝え、居宅介護支援事業所の一覧が欲しいとのこと、後日來庁することになった。
7	家族	介護支援専門員は以前から強い口調で話す人で、耳が遠いわけでもなく認知症でもない利用当事者に対して高圧的な話し方をする。介護支援専門員に注意してほしい。	事業所の管理者に連絡し、介護支援専門員への指導を依頼した。
8	家族	介護支援専門員から、失礼なことやきついことを言われたり、たたみかけるような口調で話をされて叱られているような嫌な気持ちになった。	相談者は介護支援専門員の話し方や口調に不満を感じていると思われるので、このように言われて大変不快であった等、抽象的ではなく具体的な言葉や内容を苦情として事業所に伝えてはどうかと助言した。
9	事業者・ 施設	利用者宅を訪問すると、介護支援専門員も同席しており、訪問介護員を呼び捨てにして要望を言ったり横柄な態度をとった。このようなことから訪問介護員が委縮し仕事が回らなかったり、訪問することを拒んだりするようになった。	介護支援専門員に確認したところ、利用当事者の訴えに応じて、訪問介護員に直接言わざるを得ない状況が多く、つい訪問してしまったとのこと。直接その場で訪問介護員に伝えるのではなく、サービス提供責任者へ伝える必要があることも十分理解しているとのこと、今後は気を付けるとのことだった。

③介護支援専門員の訪問に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	転入時の手続に必要なものがある、と介護支援専門員が入院中の病院を突然訪問してきた。体調が万全ではない状態で約束もなく訪問してきたことに不信感を抱いている。	利用当事者へは、転入時に必要な手続があることを説明した。しかし、体調等を考慮することも必要であることを伝えた。また、介護支援専門員には、手続について速やかに済ませればこのようなことは起こらなかった旨を伝え、今後は迅速な対応に努めるよう指導した。
2	家族	介護支援専門員が毎月の訪問を怠り、3か月後にハンコを押すよう言ってきたが断った。その後、居宅介護支援事業所を変更したが、給付費通知を確認したところ、金額が変動なく支払われていた。 ①訪問や押印がないのに減算もなく支払われてしまうのか。 ②保険者に押印された書類があるのか。	①訪問がなければ減算、押印がなければ原則支払われない。 ②書類は事業所が保管しているため、監査等の機会がないとわからない。 以上を伝えたところ、今回は事業所に直接話を聞くことはせず、保険者で事業所名を記録することで納得された。
3	家族	介護支援専門員が毎月訪問に来るが、話は大した内容でない。利用当事者が車いすに乗り、玄関先で話を済ませてもらいたいと伝えているのに、狭い部屋の奥まで入って来る。病人の家を回っているのに、衛生面からも家の中まで入って来られると不安を感じる。配慮してほしい。	介護支援専門員は原則、毎月定期的に利用者宅まで訪問し、居宅サービス計画の説明をし同意を得て、利用者や家族の状況などの確認をしなければならない旨を相談者に説明した。しかしながら、訪問時の面接の場所の工夫や衛生面への配慮などの必要性があると伝えた。相談者はとりあえずは自分で介護支援専門員に話すとのことであった。
4	家族	介護支援専門員はいい人だが、毎月モニタリングにくるのが苦痛である。	モニタリングは、運営基準で位置づけられた仕事であり、介護支援専門員が勝手に毎月訪問している訳ではないと説明した。

④管理者等の対応に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	認知症の家族のことで、介護支援専門員に電話したが繋がらず、管理者に折り返しの連絡を依頼したが来ない。	事業所に事実確認を行い、利用者家族への連絡は迅速に行うよう指導した。また、緊急時の連絡先として地域包括支援センターの連絡先を相談者に伝え、了解を得た。
2	家族	夜、利用当事者が体調を崩し、早急におむつ交換の訪問介護員を手配してほしいと事業所の夜間の留守番電話に伝言を入れたが、朝になっても折り返しの電話もなく、家族が連絡したところ担当者が不在とのことで対応してもらえなかった。特定事業所加算を算定しているならば、24時間連絡体制を確保すべきではないか。また、緊急時や担当者不在時の対応を改善してほしい。	保険者から事業所に状況確認すると、おむつ交換の訪問介護員は早急に手配を行い、緊急用の携帯電話がうまく家族に伝わっていなかったことや、緊急時・担当者不在時の対応について事業所内で検討を行うとのことだった。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
3	家族	利用当事者に認定結果が届いていないのに、介護支援専門員から要介護度を知った。個人情報の扱いはどうなっているのか。	<p>保険者から介護支援専門員に確認した。介護支援専門員は地域包括支援センターから連絡を受け、家族に伝えたとのことだった。</p> <p>保険者から地域包括支援センターに確認したところ、システムをみて、回答したとのことだった。地域包括支援センターへは個人情報の取扱いについて嚴重注意した。家族には今後個人情報の取扱いに注意することを話し、理解を得た。</p>

⑤居宅サービス計画、介護サービス等の説明の不足

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	<p>変更後の介護支援専門員は、不動産収入や年金収入などを聞いてきた。変更前の事業所では聞かれなかった。</p> <p>また、説明は丁寧だが「このサービスを使いましょう、このサービスも入れます」と、どんどん話を進めてしまい、悪徳事業所ではないかと心配になった。どのサービスにいくらかかるのか確認しながら話を進めたい。</p>	<p>経済状況の把握は介護支援専門員の仕事である旨説明した。事業所には今後気をつけるよう注意喚起する旨伝えた。</p>
2	家族	<p>介護保険の認定更新があり、以前と同じ要介護3の認定だったが、訪問介護の週2回分の提供時間が2時間から1時間30分間へと30分間減らされてしまった。要介護度の変更はなかったのに、居宅サービス計画が変更されるのはおかしい。</p>	<p>サービス担当者会議で、変更した時間内で支援可能であるとの説明があり、とりあえず了解したとのことだった。変更された時間での支援を受けてみたが、やはり以前の時間が良いとの希望を介護支援専門員に伝えるよう助言した。</p>
3	家族	<p>ベッドを入れてもらったが、説明不足だ。利用料金の請求について納得がいかない。</p>	<p>介護支援専門員に指導を行い、相談者にその旨を報告した。</p>
4	家族	<p>先月の通所介護が1日多かったとのことで、今月になって1日分を実費で払うよう言われた。毎月サービス利用票を持ってきてサインさせられるが、よくわからないので説明を求めても「いつもと同じですよ」などと言ってきちんと説明してくれない。今回も限度額のオーバーを事前に調整してくれなかった。これは介護支援専門員の仕事ではないのか。</p>	<p>介護支援専門員は居宅サービス計画作成と翌月の利用料金等の説明をする責務がある。保険者から事業所に連絡して経緯を尋ね、不適切と思われる行為があれば注意する旨伝えたが、相談者は今週末に介護支援専門員を呼んで説明を求める予定なので、それに納得できないようだったら対応して欲しいとのことだった。</p>

⑥契約解除に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	介護支援専門員が、突然担当を降りることになった。一方的な対応で困っている。	事業所に苦情を伝えたところ、利用当事者・相談者と話し合い、了解の上、同事業所の別の介護支援専門員に担当を変更することとなった。
2	家族	事業所が休止することを介護支援専門員から聞いた。10年間世話になった介護支援専門員なので、違う介護支援専門員に代わったらうまくいくか不安である。休止を取り消すことは出来ないのか。	事業所の決定なので、保険者から休止を止めさせることは出来ないが、利用者に迷惑がかからないよう、安心してサービスが引続き使えるように保険者から事業所に依頼していることを伝えた。
3	家族	介護支援専門員が急に辞めると言い出した。最初は管理者から事業所内で別の介護支援専門員に代えると言われたのだが、経験の浅い人は嫌なので断った。結局別の事業所に変更することになったが、こんな勝手な行為が許されるのか。	事業所に確認をしたところ、介護支援専門員の退職によるもので、やむを得ない事情があったことが判明した。保険者から事業所へ利用者主体のサービスに努めるよう指導した。

(2) 訪問介護

①介護サービス内容に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	入浴するため訪問介護員に来てもらっているが、先月末から事業所が代わったことで、入浴後の床や壁の拭き上げなど、以前にやっていたことを介護保険サービスの対象外だとしてやってくれなくなった。理由を尋ねても納得いく回答をくれない。	事業所へ連絡し、相談者に対して再度説明を行うよう依頼した。後日、相談者が来庁したので、資料を示して介護保険サービスの範囲について説明をし、納得された。
2	利用当事者	週2回、訪問介護員が洗濯をするために来ているが、早く終わって余った時間に買い物頼むと断られてしまう。対応してくれてもよいのではないか。	訪問介護員の仕事は居宅サービス計画に基づくことを説明した。
3	利用当事者	訪問介護のサービス提供時間外に訪問介護員が鍵を開けて自宅に入ってきた。不法侵入ではないか。提供時間外に入ってきた理由は業務のやり忘れであるとのことだったが利用当事者は体調が悪く寝ているところだった。こういった対応を行う事業所は信頼できない。	事業所に対して事実確認を行い、通常業務以外の対応を行う場合の訪問介護員からサービス提供責任者への連絡の徹底や、苦情には真摯に対応するよう事業所に伝えた。
4	利用当事者	訪問介護員が風呂を掃除したときに、元に置いてあった場所とは違う、高い棚の上にいろいろな道具を置いてしまったので、使いたいものが取れず困っている。	介護支援専門員に、相談者が困っている状況を伝えたところ、「その件については、訪問介護員が本日午後に訪問することになっている、と先ほど本人に伝えた」とのことだった。相談者に電話をし、その旨を伝えて納得された。