

9

その他に関する事例

①利用者等に対する対応に苦慮

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	介護支援 専門員	利用当事者は転倒骨折したことから介護保険を利用することとなった。住宅改修の希望等もあり急いで契約して手配していたが、同居の家族からの理不尽な要求が多く、担当者が精神的に追い込まれてしまった。このままでは業務に支障をきたすので、契約書に基づいて契約解除を考えている。	同一事業所内で別の方が担当することが困難ということであれば、契約書に基づいて解約することはやむを得ないと考えると伝えた。その後報告があり、解約するに至ったとのことであった。
2	事業者・ 施設	利用当事者から物が無くなるなどの訴えがあり、家族も施設従事者が盗んだとして、施設に対応を求めてきている。	家族は盗難として警察に相談すると言っているとのことなので、施設側はどこから指摘を受けてもいのように詳細な記録作成をするよう助言をした。
3	事業者・ 施設	利用当事者から、訪問介護員が現金を盗んだと言われている。訪問介護員への聞き取り等は終えたが、盗んだ証拠はなく訪問介護員も盗んでいないと言っている以上、事業所としてこれ以上の対応ができずに困っている。盗難であれば警察へ届けて欲しいと頼んだが、利用当事者は警察に任せればいいというのは事業所の怠慢だと言い、また、警察が介入しても証拠がないのだから仕方がないなどとして介入を拒んでいる状況である。	事故報告書の提出を指示した。盗難に関しては警察への届け出や相談を行ってもらうことが好ましいが、運営法人と相談しながら対応していくしかないのではないかと伝えた。その後、事業所から訪問介護員を変更することで利用当事者が納得したとの報告があったことから、対応を終了することとした。

②近隣住民からの不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	その他	①介護用品と思われる物が捨ててある等ごみ出しのルールが守られていない。 ②体操のかけ声がうるさい。	①事業所にごみ出しのルールを職員に周知徹底してもらうよう指導した。 ②声量を抑えつつ、戸を開ける時は換気のみにする等、すぐに対応できる改善策を検討するように伝えた。
2	その他	事業所がレクリエーションを行う際に窓を開けたまま行うため、うるさい。事業所の前に送迎車を停めて乗降させているが、道幅の狭い道路なので迷惑である。うるさいのは介護者の声であり、利用者の声ではない。事前の説明なしに突然事業所を開設したという経緯があるため、事業所には住民説明会の開催と事業所内の内覧会を求めたい。	事業所に住民の方の思いを伝え、住民説明会と内覧会を行うとともに、周辺住民の生活に配慮した運営をするよう助言を行い、了承を得た。
3	その他	近隣の家に来ている訪問入浴事業所職員が、汚水を側溝に捨てている。何回かやめるように注意したが、改善されない。	関係部署に確認の上、本部に苦情を伝えた。本部によると、側溝に流していたのは使用前のきれいな湯だが、今後は持ち帰るように徹底するとのこと。相談者に伝えて納得いただき終了した。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
4	その他	事業所の近隣に住んでいるが、境界部分の植栽が伸びていて、植木屋が入ることを確認していたが、一向にその後動く気配がない。また、うるさいので、事業所から駐車場への出入り口を使わないでもらいたい。	事業所管理者に確認した。電話があった週に植栽の整理はしたとのこと。駐車場については、基本は鍵をかけているが、業者が入ったり、利用者やその家族で足の悪い人もいるので、使用しないことは難しいとのこと。うるさいという苦情があったことは伝えた。
5	その他	マンションの管理人をしているが、通所介護の事業所の職員がマンションの駐輪場を使っているのが困っている。注意すると逆に怒りだす。近隣の駐輪場を案内するとそこは使いづらいという。	事業所の職員に伝えた。管理人によっては使ってよいといわれるが、管理者と相談し対応するとのこと。
6	その他	以前も通所介護事業所の送迎車が、狭い道でものすごいスピードで運転していると苦情をあげたが改まってないようだ。再度指導してほしい。	管理者に連絡し、再度運転手を指導することになった。
7	その他	毎日ではないが施設からたばこの臭いがし、洗濯物に臭いがつくのでどうにかならないか。	施設に連絡した。「施設では全館禁煙のため喫煙所はない。職員が喫煙する場合は、休憩時間に着替えて近くにある喫煙場所等で吸うこととしている。消防法の関係もあるので館内での喫煙はしないよう厳しく言っている」とのこと。近隣住民からたばこについて苦情があったため、改めて喫煙について周知を図ってもらいたいと伝えた。
8	その他	訪問介護員が他人の敷地を勝手に通過したり、ごみ捨て等のマナーが悪い。	事業所に連絡をとると確かに当日は利用者宅でサービス担当者会議を行っていて少しざわついてしまったのは事実で、自転車で敷地を通ってしまったかもしれないとのこと。早速会議に参加した他の者にも伝言し情報を共有してもらうことにした。

③事業所内の不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	事業者・施設	本来の勤務時間より、早出や残業を日常的に行っているが、残業代は出ず、タイムカードも実勤務時間に打刻させてもらえない。人員不足のため、自分は1ユニットの10人を1人で見ており休憩もとれない状態であるので、改善されるように動いてほしい。改善されなければ、保険者や都を訴えようと思っている。	残業代の未払い等、労働環境に関する問題については労働基準監督署に通報するよう伝えた。なおシフト表を確認したところ、介護保険法上の人員基準は満たしているものと判断された。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
2	その他	<p>通所介護事業所に勤めていたが、余りにずさんなので嫌になり、退職願を送付した。①認知症の利用者が、インフルエンザにかかっているのに他の利用者に気付かれないように受け入れている。②利用者がうろうろ動き回り、作業が出来なくて困るからという理由で、職員と一緒に事業所で提供する昼食の材料の買い物に連れて行っている。居宅サービス計画にないことをやって事故があると困るのではないか。③買い物は1回2000円と決まっているが、利用者からは、800円受け取っている。人数の増減は関係ない。おやつも利用者から貰ったものを使っている。レクリエーションで外にでかけて、食事をする時は自腹で2000円～2500円程度負担している。</p>	<p>傾聴し、インフルエンザと分かっているのに通所するのは事故になる可能性があり問題なので、報告があるか調査すると回答した。また、居宅サービス計画にないことを職員が行うことは、事故が起これば責任を問われる。事業所へ連絡を取り、確認することとした。</p>
3	その他	<p>勤務先の訪問介護事業所は、職員の移動時間を見込まずに勤務シフト表を組んでいる。このためサービスを早めに切り上げて次の利用者宅に行かざるを得ず、利用者からの苦情が出るたびに訪問介護員が謝罪している。急いでサービスをすることになるが、個人の力量で仕事が遅いと自分のせいにされたりする。苦情を言う利用者には別の訪問介護員に代えて、しばらくは時間を守るが、そのうち同じ状況になる。事業所の管理者や社長に申立てても一向に改善されない。</p>	<p>事業所は、介護支援専門員がサービス内容に必要な時間を決め、訪問介護事業所で「訪問介護計画書」「訪問介護手順書」を作成した上で提供されるものである。サービスに係る時間には平均的な所要時間があるはずで、個人の力量のみを問われるものではない。事業所の実態を把握する必要があるため、関係機関と今後の対応について協議することとした。</p>

④関連する事業に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	<p>シニア向け分譲マンションに入居している。併設の訪問介護の責任者から「自分でできるから介護が必要ないでしょう」と言われ、介護サービスを利用できない。</p> <p>今日は、布団を棚に入れたりできず困った。いすの上に乗らないとできない。骨粗しょう症もあるので転倒が心配だ。説明しても介護サービスを入れてくれないので困っている。</p>	<p>今困っている状況を介護支援専門員が理解してくれないのことに對し、併設の事業所でなくても利用ができるとのことなので事業所の変更を含め、まず地域包括支援センターに相談してはどうかと提案した。そのうえで苦情に對し納得できないことがあれば再度連絡していただくよう説明した。</p>
2	利用当事者	<p>サービス付き高齢者住宅に入居しているが、ある入居者が食堂やリビングで常時咳き込むなどの症状が続いている。食事の際にも咳があることから、伝染性の病気ではないか不安を感じている。また、咳の音も響き、騒音になって困っている。施設の管理者にも伝えたとこ、食事の時間をずらすこと、薬の処方工夫するなどして対応するとの説明があったが、改善には至らない。</p>	<p>施設を運営している法人本部に對して入居者からの苦情としてあらためて相談し、対応や説明等を求めてみることを助言した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応結果
3	家族	<p>家族がサービス付き高齢者住宅に入居し、介護保険サービスを利用しながら生活している。</p> <p>①サービス付き高齢者住宅と契約した覚えがない。施設長に確認したところ、「利用当事者と契約書を取り交わしている」と話すが、利用当事者は覚えていない。</p> <p>②介護支援専門員や、訪問介護事業所とも契約した覚えがなく、契約書が見当たらない。どちらもサービス付高齢者住宅に併設された同系列の事業所であるが、介護支援専門員から居宅サービス計画の説明を受けていない。</p> <p>サービス付き高齢者住宅と系列事業所に対し不信感があり、このまま利用当事者を過ごさせてよいか不安がある。事実確認を行ってほしい。</p>	<p>施設長に事実確認を行った。</p> <p>①について、利用当事者との契約書の取り交わしが入居後になったが、入居日を契約日とした。利用当事者が契約できる状態ではないのに、契約を取り交わしたことについては、弁明しようがない。</p> <p>②について、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所との契約の有無を確認し、利用当事者の希望があれば、介護支援専門員に居宅サービス計画の説明を行わせるとのことであった。</p> <p>施設長は、上記について調査するとのことであり、事実確認を行った内容を相談者に報告することとなった。</p>
4	介護支援専門員	<p>宿泊付通所介護サービスの利用者の家族から、要介護3から要介護5に上がったため、自費部分は少なくなるはずだが、自費部分の請求が高いままであると相談があった。介護支援専門員が事業所へ確認すると、事業所から家族へ連絡があり、「細かいことを言うと長く居られなくなる」と言われたとのことだった。</p> <p>介護支援専門員・家族・事業所で話合いの場を設けたが、脅し口調・空気であり、金額の訂正はしてくれなかった。家族は利用を辞めるというのも怖い状況で、利用を継続している。利用者・家族の不利益にならないように、穏便に様子を見たい。話合い後、利用者変わった様子はない。</p>	<p>指導が必要であっても、利用を継続したいという家族の希望もあり、サービス利用中は指導等行わないことを介護支援専門員に伝えた。介護老人福祉施設の申込みをすすめ、変化があれば連絡をしてもらうよう依頼した。</p>
5	その他	<p>事業所建物のオーナーから相談があり、当該事業所は過去に何度も家賃を滞納しており迷惑している。こんな事業所は不正請求などしている可能性がある。保険者はどのようなチェック体制をとっているのか。</p> <p>また近隣住民から、送迎車の扱いが悪いと自分が苦情を受けることもある。</p>	<p>不正請求については、居宅サービス計画に基づいたサービスしか提供できないことや費用請求の仕組みを説明した。</p> <p>また、指導体制等についても説明し理解を得た。</p>
6	その他	<p>介護の資格はないが派遣会社に登録した。通所介護に派遣され入浴介助の指示があったが断った。その後嫌がらせを受けるようになった。</p> <p>派遣会社からは業務の説明も研修も受けていない。労働基準監督署に相談したら事業所のある自治体に相談をすすめられた。事業所の管理者にも責任があるのではないか。</p>	<p>業務内容の説明をしなかった派遣会社の責任は大きいですが、事業者指導の参考にする伝えた。</p>