

9

その他に関する事項

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	事業者・施設	利用者が、持ってきてはいけないことになっている財布を事業所へ持参し、介護サービス利用中に紛失したという訴えが家族からあった。契約書にも財布は持ってこないように書かれているが、介護サービス中にトラブルにあったと言っている。	利用当事者及び家族に警察へ届け出てもらい、万が一、事業所内で発見された場合も警察へ届け出るように伝えた。
2	事業者・施設	最近入居した利用者の家族から、「利用者が肺炎で入院するなんてありえない。」と言われた。様々なことに細かい疑問を投げかけてくる家族なので、しっかり対応しようと思うがどうしたらよいか。	事業所は利用者の家族など外部からの出入りも多く、要介護度の高い方は元々免疫力が低いため、ウイルス等の感染を妨げることは難しい。重要事項説明、契約の際に、不測の事態が起こり得ることをきちんと説明することを助言した。また、感染症が増える冬になる前に、職員ミーティングや研修などで対応策をしっかり話し合い、感染症予防に積極的に取り組み、記録を徹底するように伝えた。
3	介護支援専門員	家族から頻繁に電話があり困っている。また、現在は午後のみを通所介護を利用しているが、家族は午前中、又は一日中居られる事業所に変更したい、訪問診療してくれる医師も探してほしいと希望している。しかし、このような対応困難な家族がいる人を紹介して、後々トラブルになるのではないかと心配である。	保険者からは、あらかじめ事情を話して探せばトラブルは避けられるのではないかと伝える。また、介護支援専門員と情報共有し、以前から家族にかかわっている地域包括支援センターに相談してはどうかと助言した。

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	歩道に事業所が自転車を駐輪しており迷惑である。撤去させてほしい。	事業所によると、月極め駐輪場を借りているが、職員が事業所に立ち寄る際に事業所前に短時間駐輪しているのが現状であった。事業所内で会議を催し、早速職員と情報共有して改善を図るとのことであった。短時間であっても、入れ替わり職員が駐輪すると一日中駐輪しているように感じられることがある点も踏まえ、改善に取組むように依頼した。
2	その他	事業所の送迎車の運転が荒っぽいために、家族が何回も危ない目に遭っている。交差点で一時停止せずに強引に進む等の危険な運転である。保険者から事業所に匿名で苦情を伝えて改善を促してほしい。	相談者の挙げた名称の事業所は地域内に複数あるため、保険者から法人本部に電話して苦情を伝えた。本社の担当者は、関係する職員全員に苦情を伝えて厳重に注意をして、運転の改善を促すとのことだった。
3	その他	相談者の住む団地敷地内で現在建物改修工事が実施されている。団地住民が利用する通所介護の送迎車両の出入りがあり、その際に工事誘導員の指示、誘導や注意等を送迎者運転手が聞かないことが多々ある。ダンプカー付近に駐車し、利用者を乗り降りさせていることもある。団地敷地内には、駐車できるスペースがあり、安全面の配慮を考へても使用した方が良く、他の場所への留め置き等は工事関係者にも迷惑である。一度、送迎車両の事業所に対し、職員に注意するように苦情を伝えたが、なかなか改善されない。	福祉関係車両は、その使用や通行等において優先されるべき車両ではあるが、工事現場等において交通誘導員の指示を守らず、特に安全面にも配慮することなく、近隣住民に迷惑や心配等をかけている苦情相談が入っていることについては、当該事業所に対して代弁できることをお伝えする。相談者は了解され、何かあればまた連絡するとのこと終了となる。

③事業所内の不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	相手は同じ事業所の利用者だが、精神疾患があり、マグカップにティッシュを入れる等してちょっかいを出してくる。注意をするも聞き入れてくれず、逆切れされてしまう。	事業所に報告をしたところ、事態については把握しており、利用当事者も相手を挑発することがあるとのこと。別フロアに変更しようと促すも、お互いに「なぜ自分が移らないといけないのか。」と聞き入れてくれない。暴力は起こっていないが、今後も注視していくとのことだったので、事業所との連携を今後も行っていくこととなった。
2	事業者・施設	職員が利用者をつねってあざを作るなど暴力を振るっている。管理者は気にかけていないようだ。同フロアの職員は12人中10人退職した。このような体制では利用者やその家族が迷惑を被ることになる。	事業所に確認すると、昨冬既に改善報告書を提出済みの案件であった。なお、それ以降このような状況は生じていないとのこと。
3	事業者・施設	管理者等が新しい事業所を設立し、現在事業所で働く職員・利用者を連れていこうとしている。	保険者からは、新しい事業所が東京都の指定を適切に取得しているのかを確認すること、職員の引き抜きや利用者の困り込み等については弁護士の指示に従うことを助言した。
4	事業者・施設	利用当事者から「職員に叩かれた。」などの訴えがあった。利用当事者は認知症があるが、深刻な表情なので嫌な気持ちになったのは本当だと思うとのこと。事業所で調査したところ、指示的な言葉遣いをする職員がおり、その職員が利用当事者ではない別の利用者の手を叩くのを見た者があった。	当該職員に対し助言、指導するとともに、利用者の安全確保のため、1人での勤務体制を回避するように伝えた。また、関係職員へのヒアリング、他の利用者の証言、介護記録などについては、正確な記録を残すように伝えた。後日事業所から、叩いたことはないが家庭の事情でストレスがあり言葉がきつくなったかもしれないと、当該職員からの申出があり、退職することとなったと連絡があった。

④関連する事業の不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用当事者	近隣にある医療機関へ通院したいので、一緒に連れていってくれる人や車両等を保険者から派遣するサービス等はできないか。介護支援専門員に頼むと時間と手間がかかるので、すぐに利用できるようなサービスを希望したい。	自費利用で介護タクシーや訪問介護員利用等もあるが、料金が高額となること等話をした。併せて地域包括支援センターに地域での支援サービス等も含め、相談していただくように伝えた。
2	利用当事者	自分で預金をおろしに行けず、いつも親戚に頼んでいるが、その親戚と連絡が取れず困っている。保険者では、預貯金をおろす手伝いをしてくれないのか。	社会福祉協議会の地域福祉権利擁護事業を案内し、保険者から社会福祉協議会に電話で利用の可能性を確認した。社会福祉協議会の職員によれば、この利用当事者の場合、半年前に介護支援専門員からの連絡により、電話で利用当事者に事業説明を行い、断られた経緯があったとのことだった。 今後も定期的に提案し、連絡調整することとなった。
3	家族	家族が地域内のサービス付き高齢者向け住宅に同居しているが、この事業所では「介護保険はめいっぱい使っているから。」とのことで、何でも追加料金を取られる。また、介護用ベッドから普通のベッドに換えられた。介護支援専門員は特定の事業所にしか頼めず、不要なサービスばかり入れられている。	相談者も利用当事者も他自治体の住民であるため、苦情の代弁は可能だが、調査の権限はないことを説明した。事業所全体として悪質であるということならば、東京都のサービス付き高齢者向け住宅の担当部署に相談した方が良いと助言した。相談者は、東京都に電話してみるとのことによって終了した。