

# VII

## サービス提供上の留意点 と苦情対応のポイント



# 1

## 共通する苦情の要因

介護サービスの種別を問わず苦情に至るケースには、以下のような共通した要因が見受けられる。事業者は日頃から苦情が発生しやすい場面を想定し、十分な予防措置を講じることが重要である。

### (1) 利用者・家族への説明不足

介護サービス提供が適切に行われていたとしても、説明が不十分だったために苦情となる例が多く見受けられる。事業者としては十分説明を行ったつもりでも、利用者や家族に十分理解されないまま介護サービスが行われたために苦情となる場合もある。口頭での説明だけでなく、書面による説明を併せて行うなど、利用者等が理解しやすい方法を工夫する必要がある。

### (2) 利用者の状態把握の不足

利用者の状態を日頃からの確に把握し、必要に応じ居宅サービス計画書や各種サービス計画書を見直していくことは事故や状態悪化等を防止するためにも重要である。

### (3) 利用者・家族の要望把握の不足

利用者・家族の意向や要望の把握が不足していたために、適切な介護サービスが行われていないとの苦情が発生するケースが見受けられる。

日頃から相談窓口の設置や意見箱の活用等により、利用者・家族の意向や要望の把握に努めるとともに、介護サービス開始時には、特にきめ細かな要望把握に努め、要望等への対応の可否について利用者・家族に十分に説明し同意を得ることが重要である。

### (4) 情報共有・連携の不足

職員間で必要な情報の共有ができていないなど、連携不足に起因する苦情や事故等が見受けられる。

利用者に安全で適切な介護サービスを提供するためには、事業所内において職員間の役割や責任を明確にして情報の共有化を図るとともに、関係機関との連携体制を確立し、円滑に介護サービス提供が行えるようにしておくことが重要である。

### (5) 記録の不備

記録は、事業者が提供した介護サービスの具体的内容や、利用者の状態を適切に把握するために重要なものである。同時に、利用者等から介護サービス提供状況等の説明を求められた時の説明資料となり、事故、状態悪化及び苦情等の対応を明らかにする資料にもなる。

事業者は、必要な情報が的確に記録できるよう記録の記載と保管のルールを定め、職員に周知徹底する必要がある。

## 2 介護サービス種類別の留意点

### (1) 居宅介護支援

居宅介護支援は、利用者及び家族が各種居宅サービスを適切に利用するための制度上の「要」である。その担い手である介護支援専門員（ケアマネジャー）は、計画に基づく介護サービス提供が適切に実施され、要介護者等が可能な限り居宅で自立した生活を営めるよう、公正中立な立場で介護サービス事業者との総合的な調整を図る役割がある。

しかし、利用者の心身の状況やニーズの把握が不十分なまま居宅サービス計画が作成されたり、利用者等と介護サービス事業者との調整不足や関係機関等との連携不足のために苦情となる例が見受けられる。

適切な居宅サービス計画の作成、介護サービス利用の調整等を行うためには、利用者の自立した日常生活に向けた支援を行う上で、解決すべき課題の把握（アセスメント）と提供される介護サービスの実施状況の把握（モニタリング）が重要である。特に、独居の利用者の場合、離れて暮らす家族と介護サービス事業者との認識に齟齬が生じないように、家族や地域の見守りネットワーク等との連携も適時適切に行う必要がある。

また、医療の必要性の高い利用者も多いことから、医療系サービスを含む介護サービス全般の知識を一層深めるとともに、医療機関等との適切な連携が求められている。

#### ① 利用者の状態把握と居宅サービス計画の作成

居宅サービス計画の作成にあたっては、利用者の心身の状況や環境、利用者・家族の要望等を適切に把握し、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう、解決すべき課題を把握し、必要なサービスを計画することが重要である。

〈厚生省令第38号 第13条 指定居宅介護支援の具体的取扱方針〉

#### ② サービス担当者会議の開催

居宅サービス計画を効果的かつ実現可能なものとするために、各サービス担当者からなるサービス担当者会議を開催し、利用者の状況等に関する情報共有、サービス等の調整を図ることが重要である。特に利用者の状態変化や、介護サービス提供上の問題があった場合は、利用者及び家族、介護サービス事業者等と連携し、サービス担当者会議を開催し、居宅サービス計画の変更等を行う必要がある。

〈厚生省令第38号 第13条 指定居宅介護支援の具体的取扱方針〉

#### ③ 利用者・家族への居宅サービス計画の説明・同意と交付

居宅サービス計画書の原案をもとに、支援の内容や費用について、利用者・家族が内容を理解できるよう丁寧に説明し、同意を得て計画書を交付する必要がある。必要に応じて計画を変更する際にも同様に行う必要がある。

〈厚生省令第38号 第13条 指定居宅介護支援の具体的取扱方針〉

#### ④ モニタリング

居宅サービス計画の実施状況の把握は、利用者の状態やサービス提供上の課題を把握し、調整等を行う上で大変重要である。居宅サービス計画作成後は、必要な介護サービスの提供が確実に行われるように、少なくとも月1回は利用者宅で面接を行うなどモニタリングを行い、記録に残す必要がある。

〈厚生省令第38号 第13条 指定居宅介護支援の具体的取扱方針〉

#### ⑤ 記録の整備

記録は、居宅介護支援に係る実施経過を示すものであり、サービスの評価及び質の向上に役立つ。居宅サービス計画の根拠となるアセスメントやモニタリングの記録を適時適切に作成するとともに、家族及び介護サービス提供事業者、関係機関との連絡状況、介護サービスの実施状況、居宅支援経過等の記録を整備充実させる必要がある。

〈厚生省令第38号 第29条 記録の整備〉

### (2) 訪問介護

訪問介護は利用件数が多く、在宅介護の柱となる介護サービスである。

サービス時間が守られない、依頼したことが行われず、利用者の状態悪化に気づけなかった等のサービスの調整ミスや訪問介護員の知識・技術不足等の資質に関わる苦情がある。

また、サービス提供中に物を壊した、物が紛失したなど訪問介護員が利用者等から疑念を抱かれる苦情や、苦情から契約解除に発展し、その解除方法を巡ってさらなる苦情となる場合も見受けられる。

そのほか、介護保険サービスと自費負担によるサービスを組み合わせて利用している場合、時間や介護内容の区分けが不明確であったことから利用方法を巡って苦情となることもある。

これらの苦情は、訪問介護員相互の連携やサービス提供責任者との連携不足、利用者等への説明不足に起因するものが多く、サービス提供責任者が介護の実施状況を的確に把握するとともに、介護支援専門員や家族との調整を適時適切に行う必要がある。

事業所は、カンファレンスの実施や研修の充実などによって、個々の訪問介護員の力量を高めるとともに、管理者やサービス提供責任者が、適切に管理責任を果たすことが重要である。とりわけ、サービス提供責任者は、利用者のサービスに関わる調整や訪問介護計画書の作成、訪問介護員へのサービス内容の指示や業務管理など介護サービスの指南役として大きな役割と責務を持っている。管理者は、サービス提供責任者がその機能を十分に果たせるよう体制を整備する必要がある。

### ①管理者及びサービス提供責任者の責務

管理者は、訪問介護事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に対して運営基準等を遵守させるために必要な指揮命令を行う必要がある。

また、サービス提供責任者は訪問介護の利用申込みに係る調整、利用者の状態変化やサービスに関する意向の定期的な把握、サービス担当者会議への出席等による居宅介護支援事業者等との連携を図る必要がある。

〈東京都条例第111号 第8条 管理者及びサービス提供責任者の責務〉

### ②介護サービスの内容の説明と訪問介護計画の作成

事業者は、介護サービス開始時に、利用者・家族に重要事項を記した文書を交付し、サービス提供体制等について十分説明する必要がある。

また、サービス提供責任者は、利用者の状況を把握し、必要な介護サービスの内容について十分検討を行い、居宅介護支援事業者と密接な連携を図り、居宅サービス計画の内容に沿った訪問介護計画を作成し、介護サービスの内容について利用者・家族に十分説明して交付する必要がある。

〈東京都条例第111号 第12条 内容及び手続きの説明及び同意〉

〈東京都条例第111号 第28条 訪問介護計画の作成〉

### ③介護サービス提供実施状況の把握

介護サービスを行った際には、できるだけ具体的に内容を記録し、介護サービス提供後に利用者から確認印等を貰うなど、客観的にサービス提供の事実がわかるようにする必要がある。

また、管理者及びサービス提供責任者は、訪問介護員の介護サービスの実施状況を確認する必要がある。

〈東京都条例第111号 第8条 管理者及びサービス提供責任者の責務〉

〈東京都条例第111号 第23条 サービスの提供の記録〉

### ④関係機関との連携

事業者は、日頃から、サービス担当者会議等を通じて介護支援専門員、その他の関係機関との協力体制を構築しておく必要がある。

また、利用者・家族等とも日頃から連携を密にするなど、信頼関係の構築を図る必要がある。

〈東京都条例第111号 第18条 居宅介護支援事業者等との連携〉

### ⑤訪問介護職員等の資質の向上

管理者は、訪問介護員としての倫理や介護の知識、技術について、事業所内で勉強会を開催する等従業者の定期的な研修参加の機会を確保し、職員の資質を向上させる必要がある。

〈東京都条例第111号 第8条 管理者及びサービス提供責任者の責務〉

### (3) 通所介護、通所リハビリテーション

通所介護、通所リハビリテーション（以下「通所系サービス」という）は、利用者の社会的孤立感の解消、心身機能の維持及び利用者家族の介護負担軽減を図るなど、在宅での生活を支える上で重要な介護サービスである。

通所系サービスでは、送迎時やサービス提供中の事故、状態悪化時の対応が適切でなかったことや説明不足が原因となる苦情が多く見受けられる。

通所系サービスは、利用者が一定時間家族から離れて介護サービスを受けるため、介護サービス提供中の利用者の状態悪化や事故発生の際には、家族への迅速な連絡と丁寧な説明が不可欠である。

また、限られた人員配置の中で利用者に安全で安心な介護サービスを提供するためには、日頃から利用者の状態を的確に把握するとともに、家族や介護支援専門員、主治医との連携を密に行うことが大切である。さらに、緊急時の対応や安全配慮に関しても利用者、家族と十分に話し合い、理解を得ておく必要がある。

### ①利用者の状態把握と適切な通所介護計画の作成

介護サービス提供の開始にあたっては、利用者の心身の状況や他の介護サービスの利用状況等を把握し、利用者の状態に応じた適切な通所介護計画を作成し、その内容について利用者・家族に説明し、同意を得る必要がある。

〈東京都条例第111号 第107条 通所介護計画の作成〉

〈東京都条例第111号 第112条（第17条準用） 心身の状況等の把握〉

### ②適切な介護サービス提供と利用者及び家族との連携

介護サービスの提供にあたっては、介護サービスの提供方法や内容等について、利用者・家族に分かりやすく説明するとともに利用者の状態を的確に把握し、相談援助や機能訓練等必要なサービスを適切に提供する必要がある。

〈東京都条例第111号 第106条 指定通所介護の具体的取扱方針〉

### ③ 居宅介護支援事業者等との連携

通所系サービスは、利用者が在宅生活を送りながら利用する介護サービスであるため、担当する居宅介護支援事業者等との連携が重要である。

また、サービス担当者会議に参加し他のサービス事業所との情報交換に努めるなど、常に利用者に適切な介護サービスが提供できるようにする必要がある。

〈東京都条例第111号 第112条（第18条準用） 居宅介護支援事業者等との連携〉

### ④ 状態悪化、事故等発生時の対応

利用者に状態悪化や事故等が発生した際には、速やかに主治医等に連絡を行い必要な措置を行うとともに、家族や介護支援専門員に迅速に連絡し、保険者にも報告する必要がある。

なお、事故等が発生した場合の対応方法については、あらかじめマニュアルを定めておく必要がある。

〈東京都条例第111号 第112条（第31条準用） 緊急時等の対応〉

〈東京都条例第111号 第112条（第39条準用） 事故発生時の対応〉

#### （通所介護事業所等で提供する宿泊サービス）

近年、在宅での介護が困難になった時に受け入れる施設の不足を背景に、通所介護事業所が、日中、高齢者に通所介護サービスを提供し、そのまま夜間に介護保険外の宿泊サービスを提供する「宿泊付き通所介護」が増えている。

「宿泊付き通所介護」には、人員、施設基準及び運営基準等の法的基準がなく、宿泊施設としての環境が十分でない等の問題が指摘されているものもあった。

そこで、国の省令改正により、通所介護の設備を利用して介護保険外のサービスを提供する事業所（宿泊付き通所介護）に対し、利用者保護の観点から自治体への届出と事故報告のしくみが導入され（平成27年4月1日施行）、さらに、最低限の質を担保する観点から人員、設備及び運営に関する指針が定められた（平成27年4月30日厚生労働省通知）。

「宿泊付き通所介護」の利用者にとっては、日中の介護サービスと夜間の宿泊サービスとの法的な位置付けの違いが分かりにくいいため、サービス提供事業者には、利用者が安心して介護サービスを受けられるように十分な説明を行うことが求められる。

## (4) 短期入所生活介護、短期入所療養介護

短期入所生活介護・短期入所療養介護（以下「ショートステイ」という。）は、居宅において日常生活を営むことに一時的な支障がある者等を対象としたサービスであり、在宅介護を継続していく上で必要な介護サービスである。

ショートステイでは、介護サービス利用中の状態悪化や転倒等の事故による苦情が見受けられる。ショートステイは、在宅での生活の延長で行われるものであるが、利用者にとっては急激に生活環境が変化するため、心身の状態が不安定になりやすく事故等が起こりやすい介護サービスである。同じ利用者が繰り返し利用する場合も多いため、利用者の心身の状況が前回利用時と変わっていないとの思い込みから事故が発生した事例もある。

利用者の受け入れに当たっては、利用者の心身の状況及び介護にあたっての留意点等を十分に把握することが大切である。

また、職員間でそれらの申し送りを丁寧に行うなど情報の共有を図ることも事故を防止するうえで不可欠である。

さらに、利用者の状態が変化した場合、どのような場合に家族に連絡をするのか、緊急連絡先と併せて事前に家族と申し合わせておくことが重要である。

### ① 利用者の状態把握と適切な短期入所生活（療養）介護計画の作成

利用者に安心して介護サービスを受けてもらうためには、利用者本人、家族、介護支援専門員等から利用者の心身の状況や在宅での介護サービスの利用状況について情報を収集したうえで、短期入所生活（療養）介護計画を作成する必要がある。繰り返し利用する場合も、その都度、利用者の状態を把握し計画を作成する必要がある。

〈	東京都条例第111号	第167条（第17条準用・短期入所生活介護）	〉
		第203条（第17条準用・短期入所療養介護）心身の状況等の把握	
〈	東京都条例第111号	第156条（短期入所生活介護） 短期入所生活介護計画の作成	〉
		第195条（短期入所療養介護） 短期入所療養介護計画の作成	

### ② 状態悪化、事故等への対応

利用者の状態悪化や事故等が発生した場合は、看護職員を中心に、家族や主治医、協力医療機関等に迅速に連絡するなど適切に対応する必要がある。

また、状態悪化や事故等の経過や対応について正確に記録するとともに家族に適時適切に説明し、必要に応じて保険者に速やかに事故の報告を行う必要がある。

〈	東京都条例第111号	第163条（短期入所生活介護） 緊急時等の対応	〉
〈	東京都条例第111号	第167条（第39条準用・短期入所生活介護）	〉
		第203条（第39条準用・短期入所療養介護） 事故発生時の対応	



## (5) 特定施設入居者生活介護

特定施設入居者生活介護（以下「特定施設」という。）は、近年、有料老人ホーム等の増加により利用者数が急増している。有料老人ホームをはじめとする特定施設は、施設により入居費用やサービス提供形態が異なるため、利用者・家族にとっては、提供されるサービスの内容等がわかりにくくなっている。

入居にあたって利用者は、有料老人ホーム等の入居契約とは別に介護保険サービスの利用に係る契約を締結するが、利用者・家族は、それぞれの契約内容等を充分区別できないまま入居し、苦情に至る場合が目立っている。

また、特定施設の中でも有料老人ホームは、入居一時金を支払って入居するケースが大半であることから、利用者は金額に見合ったサービス水準を求めるが、職員の配置や医療対応など、利用者が想定しているサービスと事業所の提供できるサービスとに齟齬が生じ、説明や理解不足によって苦情に発展するケースも見受けられる。

入居後のトラブルを防止するためには、入居前に、入居契約と介護サービスにかかわる契約の位置づけの違いや提供されるサービスの範囲等について、利用者・家族が理解できるよう丁寧かつ十分な説明を行うことが重要である。

### ① 契約書、重要事項の説明

契約書や重要事項説明書には、介護内容や人員体制、入居一時金の取り扱い、医療対応等についてわかりやすく記載するとともに、利用者・家族が理解できるよう懇切丁寧に説明する必要がある。

〈東京都条例第111号 第223条 内容及び手続きの説明並びに契約の締結等〉

### ② 介護サービスについての説明

提供される介護サービスの内容や人員体制・サービスの提供方法等について、利用者にわかりやすく説明し、理解を得ることが重要である。

〈東京都条例第111号 第227条 指定特定施設入居者生活介護の取扱方針〉

### 〈サービス付き高齢者向け住宅〉

平成23年10月に「改正高齢者住まい法」が施行され、それまでの「高齢者専用賃貸住宅」等が「サービス付き高齢者向け住宅」として一本化された。登録・指導・監督は都道府県・政令市・中核市によって行われている。

有料老人ホーム等の特定施設では、「特定施設入居者生活介護」の提供に係る契約を締結することで包括的な介護サービスが受けられ、苦情相談対応も特定施設が行う。一方、特定施設に該当しないサービス付き高齢者向け住宅では、利用者は自由度が高い生活ができる反面、必要な介護サービス毎に指定介護事業者と契約を締結する必要がある、サービスに関する苦情相談もそれぞれの事業所に行くこととなる。

サービス付き高齢者向け住宅の登録事業者は、利用者の状況把握と生活相談を行うことが義務付けられているが、介護サービス事業所との情報共有がなければ、利用者の適切な状況把握は難しくなる。

また、利用者からの苦情は、必ずしも苦情対象となる事業者の窓口適切に寄せられるとは限らないため、利用者が安心して生活するためには、サービス付き高齢者向け住宅の登録事業者と関係する事業者との連携が重要となる。

## (6) 介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設

介護保険制度は、在宅介護を基本理念としているが、在宅で介護することが困難となった要介護者に対し、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設（以下「施設」という）が用意されている。

入所者の要介護度は重度化しており、転倒事故や状態悪化・急変が起りやすくなっている。

また、家族が日頃の入所者の状態を十分把握していない場合もあり、転倒等の事故発生時や入所者の状態悪化時の対応について苦情となることも多い。その他にも、私物の紛失、職員の言動が不適切、十分な介護サービスが受けられないなどの苦情が見受けられる。

苦情に至る原因には、入所者の心身状況やリスク情報（事故歴、行動特性など）及び家族の要望の把握が不十分、職員の技能が未熟、緊急時の対応の遅れ、入所者等への説明不足などがあるが、日頃から、施設と入所者・家族との信頼関係が十分築けていなかったことも苦情につながっている。苦情の原因や再発予防策について施設として検討し、研修の充実、緊急時の対応の見直し、入所者・家族への丁寧な説明、職員間における入所者情報の共有に努めることが大切である。

施設サービスにおいては、施設の種別により機能や役割に応じ、人員、設備、運営に関する基準が各々異なっているが、特に医療対応の相違について家族が十分に理解していないことが多いため、入所者の状態悪化時の対応等に関する苦情が多く発生している。入所時には、施設の概要及び施設サービスに関する重要事項を家族が理解できるよう丁寧に説明し、同意を得ておくことが重要である。

### ①入所者の状態の把握

入所にあたっては、入所者の状態を家族、主治医等関係者から情報収集し、介護内容や留意点について、家族を含めた関係者間で十分話し合い、施設職員で共有する必要がある。  
〈東京都条例第41号 第11条 入退所(\*指定介護老人福祉施設の条例を例示。以降同様。)\*〉

### ②適切な介護サービス提供、記録の活用、職種間の連携

入所者の状態に応じた必要な介護を行うとともに、介護内容や入所者の状態について適切に記録することが重要である。さらに、入所者の状態の変化や状態悪化時に適切に対応できるように、記録を活用し職員間で情報を共有する必要がある。

〈東京都条例第41号 第20条 指定介護福祉施設サービスの取扱方針〉

〈東京都条例第41号 第41条 記録の整備〉

### ③施設サービス計画の作成と入所者・家族への説明

施設サービス計画は、入所者の生活の質に直接影響する重要なものであることを十分に認識して作成する必要がある。

また、計画内容について、入所者及び家族に丁寧に説明し、同意を得る必要がある。さらに、入所後も、入所者の心身の状態や介護サービスの提供の状況について、家族に対し適時適切に説明する必要がある。特に状態悪化時には家族も動揺していることから、身体状況やその後の方針を説明する際には、家族の心情を汲み取り、わかりやすく思いやりのある言葉を用いるなど、きめ細かい配慮が求められる。

〈東京都条例第41号 第8条 計画担当介護支援専門員の責務等〉

〈東京都条例第41号 第23条 相談及び援助〉

### ④状態悪化や事故への対応

状態悪化や事故に適切に対応するためには、留意すべき症状や状態悪化時及び事故発生時の対応等もマニュアル化し、いつでも誰でも対応できるように業務に関する検討の機会や職場研修を通じて、職員に周知する必要がある。

〈東京都条例第41号 第38条 事故発生の防止及び発生時の対応〉

