

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	<p>①利用時、家族に緊急連絡先を聞いたが別荘の電話番号しか教えてもらえず、契約時の印鑑証明の印鑑が違っているので契約が完了していない。</p> <p>②利用当事者の夫が転倒し、けがをして警察に保護された際、迎えに来るよう事業所に連絡が入った。ポケットに管理者の名刺が入っていたとのことだった。事業所の職員は迎えに行けないと断った。</p> <p>③家族に父親のけがのことを話し、後見人をたてるように話をした。携帯番号を聞くと「居場所がわかると困る」と言われ、どうしていいかわからない。</p>	<p>傾聴し、家庭裁判所後見センターに問合せをみたらいののではないかと伝えた。</p>
2	介護支援専門員	<p>利用当事者が訪問介護員から現金を盗まれたと主張し、事業所の変更を希望しているが、引き受ける事業所がない。利用当事者は話が二転三転し、すぐに怒る。また、以前にも現金を紛失し、どこからか出てきたことがある。</p>	<p>訪問介護事業所からも同様の相談があったが、利用当事者から保険者への申し立てはない。事業所間で、情報を共有し今後も連携して対応するよう伝えた。</p>

②近隣住民からの苦情

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	その他	<p>近隣の施設駐車場内に停車してある車の中に、ゴミが大量に入っている。近所の中学生の間で噂になっている。このままでは中学生への教育上よろしくないと思うので、注意してほしい。</p>	<p>当日中に当該施設へ保険者から電話して事実確認を行った。職員から聞き取りを行ったところ、当該施設職員の自家用車で、車内の様子について施設内でも指導を以前に行っていた。今回の連絡を受け、指導を強化するとのことだった。</p>
2	その他	<p>通所介護事業所の送迎車が信号を無視して路地から出てきた。横断歩道を渡っていた歩行者が避けるような状態であった。運転手を見ていたら睨まれて怖い思いをした。</p>	<p>事業所に確認し、今後注意するように伝えた。該当する運転手には状況を確認し、管理者に報告するとのことであった。</p>
3	その他	<p>近隣に住んでいるが、事業所から1日中カラオケの音がして迷惑している。特に重低音がうるさく、防音対策をきちんと行って欲しい。</p>	<p>傾聴し、事業所へ保険者が事実確認を行った。事業所ではほぼ毎日カラオケを行っているとのこと、日数や時間について検討してもらうように依頼した。</p>
4	その他	<p>施設入所者や職員が入れ替わりで連続的に喫煙しているため家の窓を開けていると煙が住居内まで流れてきて困っている。</p>	<p>保険者が苦情の内容を伝えたところ、屋根付きの囲いを作りなるべく近隣に煙が流れないようにすること、喫煙所の利用は一人ずつ交互にするとのことだった。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応結果
5	その他	<p>有料ゴミの処理券を貼らずに不燃ゴミを出している施設の職員を見かけたため注意した。以前も使用済みの紙おむつ類を一般のゴミ収集場に出している職員に対して注意したことがある。</p> <p>また、施設の窓を乗り越えようとしている高齢者を発見し、心配になったので施設の職員に状況を伝えたが「いつもそうなんですよね。」と職員は笑っていた。施設から1人で外出してしまった認知症高齢者を保護し、施設まで送りどけたことが何度もある。</p> <p>認知症高齢者を介護する施設として、ゴミの捨て方、サービスの質および職員の態度、認知症高齢者が窓から出ないようにセキュリティの改善を願いたい。</p>	<p>保険者が施設に確認したところ、事業ゴミの出し方について、職員に徹底すること。また、認知症の方に対するケアについては、今後研修を行うとのことだった。</p>
6	その他	<p>毎日、路上に送迎車3台が停まっていて、通行の妨げになっている。</p>	<p>送迎時、利用者が安全に乗車できるように職員4名で対応し、全利用者が乗車してから一斉に発車していた。今後は、路上での駐車は1台ずつとし、利用者が乗った時点で順次出発するようにする。</p>
7	その他	<p>事業所は民家の密集した場所に建っており、非常階段が建物の奥に設置されていて、その横に相談者の家がある。非常階段の下が作業場やゴミ置き場になっている。夏の猛暑時は悪臭で大変だった。使用済みのおむつをゴミ袋に入れ非常階段横にある物置小屋のような所にいれている。蓋つきのポリバケツに入れるなど臭いがしない処理はしていないと思う。階段に山積みになっているだけで生ゴミの悪臭が風呂場に入ってくる等とても辛い思いをしている。</p> <p>また、職員が時間に関係なく近隣に配慮ない大きな音をたててドアを閉めたり、鉄製の非常階段を昇降するその騒音にも精神的な苦痛がある。</p>	<p>保険者が事業所に確認したところ、物置小屋内に新しいポリバケツ2個を設置し、臭い対策を行ったことを管理者から確認した。また、管理者から近隣に配慮した行動をとるように職員へ周知することを確認した。</p>

③関連する事業への不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	利用者 当事者	<p>介護保険外の自費サービスで利用している訪問介護の対応に関する苦情相談。利用当事者は要介護3の認定を受け、訪問看護、訪問介護、訪問診療等を受けながら在宅生活を続けている。週1回、自費サービスの訪問介護員が家に清掃に来ている。当該訪問介護員から「利用者の要介護3の認定は、重過ぎる認定結果である。実際はもう少し軽いのでは。」と訪問介護員には関係ないことを勝手に言われた。何も悪いことをやっていないにもかかわらず、嫌な思いをさせられ、ひどく傷ついた。</p> <p>こういう思いをさせられたことを介護支援専門員に言っておこうと思いつつ何度か連絡しているが、つながらないので、当該保険者から介護支援専門員まで連絡して、伝えてくれないだろうか。</p>	<p>本件苦情相談内容は介護保険での訪問介護サービスではなく、あくまで自費でのサービス利用であるため、保険者として具体的に当該事業所、訪問介護員まで改善や指導等を行うことはできかねることを伝えた。介護支援専門員まで代弁し、相談者まで確認等いただくようお願いすることはできる旨を伝え、了解を得た。</p> <p>当該介護支援専門員まで架電、本件苦情相談内容を伝えたと、自費の訪問介護員利用は相談者と同居する夫から依頼されているサービスであり、夫には地域包括支援センターの介護支援専門員が担当に就いていることが分かった。</p> <p>そこで、利用当事者の夫の介護支援専門員に架電し、本件苦情相談内容を伝え、今後相談者及び家族に何かあれば報告等連絡いただき、連携することとなった。</p>
2	家族	<p>利用者の旅行の移動中に介護・付き添い見守り支援の介護保険外サービスを自費サービスにて受けた。その際の訪問介護員が利用者に対する服薬介助を忘れていたり、夜間時間帯に見守りを怠った時間があった。その他にも不適切な対応、言動があった。当該事業所に対し、直接苦情を伝えたのだが、介護保険上で決まっているサービスでなく、事業所で設定したサービスの提供内容で実施しているというような対応で、介護を行う事業所が、適切な介護の提供をしていない。</p>	<p>あくまでも介護保険によるサービスではなく、当該事業者が設定した自費での介護支援サービスであることから、介護支援や提供時間等のサービスが不適切であったかどうかについては、判断しかねる旨を説明した。</p> <p>契約自体の内容や締結方法等も含め適切であったか、また本来受けることが出来るサービスを受けられなかったことで、不利益を受けた等の相談先として、消費者センターを案内し、終了となった。</p>