

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	週1回1時間、掃除の援助で訪問介護員に来てもらっている。足の運動のため、買い物に行って重い荷物を背負って帰ったり、片道1時間かけて銭湯に行っている。自分なりに努力をしているが、介護支援専門員から「掃除を手伝え」と言われ、負担が増えて納得がいかない。 お金を払っているのに、なぜ手伝わなくてはいけないのか。訪問介護員が来る前に自分で片づけをして、訪問介護員に負担にならないようにしている。自分で掃除を頑張ると、次の日は起き上がれないくらい疲れてしまう。介護支援専門員を変更したい。	保険者は、利用当事者の日々頑張っている話を傾聴した上で、介護保険制度は自立支援を目標に居宅サービス計画を立てることから、訪問介護員と一緒に掃除をするよう話したのではないかと説明したが、利用当事者は納得できない様子であった。 同じ事業所で介護支援専門員を変更するか、別の事業所に変更することもできると説明をしたところ、今の事業所で変更を希望したため、事業所から利用当事者に連絡をしてもらうよう保険者から話をする事とした。
2	家族	利用日ではないのに職員が来るなど介護支援専門員の調整が悪い。また、以前の介護支援専門員は訪問マッサージの日程調整もしてくれていたと話したところ、「私は知らない」と言われてしまった。	傾聴し、事業所の管理者と相談者で話合いの場を設けることを保険者から助言した。その後、話合いが行われ、事業所が対応を改善していくこととなり、相談者の理解を得られた。
3	家族	介護支援専門員が必要を感じない福祉用具等を強引に勧めてくる。介護支援専門員を交代したい。	介護支援専門員を交代することは可能であると保険者から伝えた。地域包括支援センターに連絡し、相談いただくよう伝えた承された。
4	家族	先日、利用当事者が風呂場で軽い尻餅をついた。そのため、介護支援専門員から入浴介助サービスを入れたほうが良いと言われた。利用当事者は自分で入浴もでき、羞恥心もあるため、入浴介助は受けたくないと思っている。 介護支援専門員にこのことを伝えたところ、入浴介助サービスを受けなければ、他の介護サービスも受けられないと言われた。介護支援専門員が決めた介護サービスを受けなければいけないのか。 利用当事者の希望は、入浴介助ではなく、訪問介護員が家にいる時に入浴をして、何かあれば見てもらうという、見守りを希望している。	相談者に話を聞くと、居宅サービス計画書に身体介護として見守りが入っているかもしれないと言われたため、再度、居宅サービス計画書の内容を確認するように説明した。 また、介護サービスは介護支援専門員が主導するものではなく、利用当事者、家族の意向を汲み取り、計画を立てていくものなので、利用当事者、家族の希望を伝えることを助言した。
5	家族	家族の入院が必要となり、利用当事者の短期入所生活介護利用について、介護支援専門員に相談した。相談するや否や、そんな急には取れない、取れるとしても来年になってからなどと言う始末であった。相談者がやむを得ない事情があるので、どうしても頼みたいと強く訴えた結果、介護支援専門員は何とか利用予定日の調整などを行った。 今回のような家族の入院という有事の際、提案や情報提供なども特段せず、介護の専門職とは思えない態度などを見せる介護支援専門員は変更したいと考えている。	介護支援専門員を変更することは可能であること、併せて介護支援専門員は現に受けている介護サービスが中断、延滞しないように努めなければならないことを保険者から説明した。 一般的に、急な短期入所生活介護の利用にあたって、事業所を探すことは、介護支援専門員にとっては困難なことも多いことは考えられる。しかし、介護に当たっている同居家族の突然の入院というような事態は、事前に予測できるようなものでもない。また、介護支援専門員は戸惑いや不安など家族の気持ちに寄り添いながら、できる限りの介護・支援などの方法について、利用当事者、家族と一緒に検討などを行うべき専門的立場であることを伝えた。 保険者からは、居宅介護支援事業所の紹介などはできない旨を伝え、事業所一覧を渡し説明した。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
6	家族	介護支援専門員から、利用当事者の状態が良くなっており仕事もできるようになったことから、今月一杯で通所介護の利用を終了すると言われた。しかし、寝たきり及び認知症状の悪化予防は、通所介護を利用していたから出来ていたこと。これらの予防のためにも、通所介護は必要と考えている。	保険者から介護支援専門員に確認したところ、相談者以外の家族は、通所介護の利用終了を了承しているとのことであった。介護支援専門員から相談者に連絡し、話し合いをすることになった。

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	介護支援専門員に、介護保険でできることの説明を聞いても、以前と回答が変わることがある。保険者から介護支援専門員に不満を感じていることを伝えてほしい。	保険者から介護支援専門員に連絡したところ、いつも同じ説明をしているとのことであった。しかしながら、苦情があったことから、利用当事者からの相談について回答する際は、文書を用いて説明した方が利用当事者の理解につながるのではないかと助言した。
2	利用当事者	介護支援専門員と信頼関係が築けなくなってきたので、変更したいが、どうすればよいか。介護支援専門員には不満を言いくいいため、変更の話はしていない。	介護支援専門員への相談については、まず、利用当事者が居住する地域の地域包括支援センターへの相談を勧めた。該当する地域包括支援センターに対し、利用当事者から介護支援専門員を交代したい旨の電話があったことを、情報提供として伝えた。
3	利用当事者	介護支援専門員に電話をしても出ない。伝言を残しても返事がない。また、怒った口調で返答されてしまうことがある。	利用当事者の依頼を受け、地域包括支援センターが仲介し、介護支援専門員を含めた三者で面談し、利用当事者の意向で契約を終了することとなった。地域包括支援センターが情報提供し、後任の介護支援専門員を利用当事者が選定した。
4	利用当事者	介護支援専門員から暴言を言われたり、個人情報に当たる内容を許可なく他人に話されたりと不満がある。事業所に対し、保険者から注意してほしい。	事業所に電話にて、状況確認し、管理者に苦情内容を伝えた。訪問介護員を探すに当たり、利用当事者の要望を伝えたことが、個人情報に当たる内容と思われたのかもしれないとのことだった。苦情にある暴言への対応も含めて利用当事者への丁寧な説明や対応を依頼した。
5	家族	以前契約していた介護支援専門員は、利用当事者の話をじっくり聞いてくれたが、現在の介護支援専門員は、話を聞かず一方的に話をするため、介護支援専門員を変更したい。 新しい介護支援専門員を選定するにあたり、介護支援専門員の事業所を推薦してほしい。	介護支援専門員の変更にあたっては、新たな介護支援専門員を探してから契約書の中にある「契約解除」の項に従い、現在の介護支援専門員と契約を解除する流れになることを保険者から説明した。 また、保険者は特定の事業所を紹介していないことを伝えた。情報誌があるというため、介護支援専門員の人数が多い3か所の事業所を案内した。
6	家族	利用当事者は現在入院中である。数日前に医師から在宅に戻れる旨の話があり、戻った際の介護サービス（リハビリテーション等）を検討するよう話があった。そこで、介護支援専門員に相談したところ、「介護支援専門員は入院中には何もできない」、「入院している人にはどうすることもできない」、「地域内には訪問リハビリテーションを行う事業所や人は1人もいない」等の話があった。介護支援専門員を変更したい。	保険者から事業所の管理者に連絡したところ、言い方等に問題があり、認識にずれが生じてしまった。今後、事業所内で介護支援専門員を交代することで、家族も納得済みであるとのことだった。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
7	家族	<p>短期入所生活介護の利用について、1日延長をお願いしたところ、介護支援専門員からは大丈夫ですとの返事だったが、事業所側に伝わっておらず、留守のところに利用当事者が1人で帰され放置された。</p>	<p>保険者が介護支援専門員から事情を聞き取り、利用当事者、家族への謝罪と、今後こういうことのないよう改善を申し伝えることにした。</p> <p>後日、介護支援専門員から、相談者を訪問してお詫びし、今後の改善として曖昧な言葉を使わず、利用する日にちと曜日を記載したFAXを送付することとしたとの報告が保険者にあった。</p>
8	家族	<p>階段昇降機や手すりが必要なため、工事の見積りを居宅介護支援事業所と同じ系列の事業所に依頼した。介護支援専門員は、認知症の利用当事者に見積書を渡し、相談者に見せるよう頼んだというが、利用当事者に確認するも全く覚えていなかった。</p> <p>相談者は、認知症がある利用当事者の情報を共有したいと以前から介護支援専門員に言っており、工事前の説明も、忙しい中話合いの場に参加したにもかかわらず、見積書を見ていない。</p> <p>高齢の利用者で判断力が弱くなっている場合、特に家族側と連携を十分にとるのが介護支援専門員の業務ではないのか。</p>	<p>保険者から事業所に連絡し、今回の苦情内容を伝えた。また、利用当事者の判断力低下を家族から聞いていたにもかかわらず、見積書を相談者に渡すよう頼んだ対応について指摘し、今後の介護サービス改善を事業所に依頼した。</p> <p>後日、事業所の管理者は利用当事者宅を訪問し、家族に謝罪し、別の事業所に引き継ぐことになったとの報告があった。</p>
9	家族	<p>介護支援専門員の言動がひどく、誤りも多いため、契約を解除し、他の事業所に変えることにした。</p> <p>今後、自分たちのように嫌な思いをする利用者があるのではないかと。保険者から指導してほしい。</p>	<p>保険者から事業所の管理者に事実確認したところ、介護支援専門員は接遇に問題はないが、臨機応変に対応することは苦手である。ケアレスミスはその都度きちんに対応し、事業所も二重チェックで防止している。他の利用者からの苦情はなく、職場でのコミュニケーションは問題ないとのこと。今回の件は「家族から保険者に苦情があり、利用者への対応には気を付けるよう話があった」と管理者から伝えてもらうこととした。</p> <p>今後、このような事由が続くようであれば、必要に応じて保険者からまた連絡することを事業所に伝えた。</p>
10	家族	<p>介護支援専門員の言葉遣いが不快であり、安心して相談できない。「うんうん」「はあー」という相槌、友人のような言葉使いをされ、気分が悪くなった。</p> <p>また、今後の入所先について、施設内で情報共有されているのか心配で尋ねても反応が悪く、対応に不安を感じた。苦情を言ったところ謝罪されたが、納得できず、事業所の第三者委員会に申し入れしようと電話をしたがつながらなかった。</p>	<p>保険者から事業所責任者に電話した。介護支援専門員の接遇については、指導を行うこととなった。また、第三者委員会については、常時繋がる状態ではないことを相談者に伝え、後は、その旨を重要事項説明書に追記するとのことを確認した。</p>
11	家族	<p>介護サービス導入を検討し、複数の施設見学を行ったが介護支援専門員の支援がなく利用に至らなかった。5か月が経過し、利用当事者の認知症も進行してしまった。介護支援専門員の対応に不満がある。</p>	<p>保険者から事業所に確認したところ、本件については、介護支援専門員、家族ともに介護サービス導入について一致していたが、信頼関係が崩れ、介護サービス利用に繋がらず、苦情に至ったとのことだった。事業所からは、本件を真摯に受け止め、再発防止に向け職員の指導や職員間の情報共有に努めるとの報告があった。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応結果
12	家族	<p>相談者は、利用当事者が通所介護事業所で入浴サービスを受けることを希望していたため、介護支援専門員から事業所を紹介してもらい、利用当事者は3か所の事業所で入浴サービスを受けることになった。</p> <p>しかし、そのうちの1か所の事業所から、介護支援専門員から入浴サービスを行わないよう言われたとの報告を受けた。そこで、相談者が介護支援専門員に事実確認をしたところ、週4回の入浴サービスを居宅サービス計画に位置付けた理由について、保険者から回答を求められたため、事業所に入浴サービスを行わないよう伝えたとのことであった。保険者は、利用できる入浴回数を介護支援専門員に指導しているのか。</p>	<p>保険者は、入浴サービスの回数について、指導していないこと及び身体の清潔保持の観点から、利用当事者の状態に合わせて、居宅サービス計画に位置付けることが大切であると考えていることを相談者に伝えた。併せて、施設に入所した場合は、週2回から週3回程度入浴することが多いため、通所介護事業所での入浴回数の目安なることを説明した。</p> <p>また、相談者の承諾を得た上で、保険者から介護支援専門員に事実確認を行ったところ、介護支援専門員は、利用当事者の状態を十分に把握しないまま入浴回数を決めたとのことだった。そのことについて謝罪したいとの話があったため、相談者と再度面談し、適切なモニタリングを行うよう助言した。</p>

③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	<p>年末年始に予定があり、短期入所生活介護を利用したいため、介護支援専門員にも事業所に予約の電話をしてほしいとお願いした。また、家族からも事業所に連絡し、予約が取れたにもかかわらず、その後介護支援専門員が勝手にキャンセルをしていた。</p> <p>介護支援専門員に理由を聞いても「わからない」と言うばかりで納得できないので、事業所の管理者に代わりのところを責任もって探すよう言った。</p> <p>管理者は「介護支援専門員も一生懸命探しているが年末年始なので、なかなか見つからない」と謝罪はあったが、介護支援専門員に責任を押し付けて誠意ある対応をしようとしな。その後も管理者から進捗状況の連絡もない。管理者としての対応を保険者から指導するべきだ。</p>	<p>保険者から事業所の管理者に確認したところ、家族の電話が先に通じ予約ができた。その後、介護支援専門員の電話が通じ、「同じ利用者なので、この電話をキャンセルに」と言ったことを、短期入所生活介護事業所の電話対応者が「予約をキャンセルに」と勘違いしたとのことだった。</p> <p>事業所は、勘違いであることを短期入所生活介護事業所に訴えたが、「予約をキャンセルと言われた。希望期間は既に予約がいっぱい」と言われた。家族にその説明をし、一生懸命探しているが、年末から1月4日までの空きがないことを、介護支援専門員から説明しているとのことだった。</p> <p>保険者から管理者に、家族は管理者からの進捗状況の連絡を求めていることと、事業所としてその期間をなんとしても探す誠意があるのか不信感をもっていることを伝え、早急に管理者から連絡を入れるよう助言した。</p> <p>その後、希望期間で利用できる短期入所生活介護事業所が見つかり、利用当事者は問題なく利用できたと、保険者に報告があった。</p>

④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	家族	<p>訪問時間が長すぎる。2時間以上も居座ることが何回もあり、お茶、お菓子を飲み食いして帰っていく。</p>	<p>保険者から事業所に連絡し、管理者に苦情内容を伝えた。管理者は、訪問は用事が済んだら早めに切り上げて、決して長居はしないことを、改めて介護支援専門員に嚴重注意するとのことだった。</p>
2	家族	<p>現在の居宅介護支援事業所とは、昨年契約し、契約した月の月末に計画書等を持ってきたが、それ以来訪問がない。前に利用していた居宅介護支援事業所も介護支援専門員が訪問しなかったため、地域包括支援センターに相談して現在の事業所に代わった。居宅介護支援事業所は、どこも訪問しないのがあたりまえなのか。</p>	<p>介護支援専門員は月1回必ず利用者宅を訪問し、利用者と面接しなければならないことになっていることを説明し、保険者あるいは、地域包括支援センターに相談するよう勧め、了承された。</p>

⑤ 居宅サービス計画、介護サービス等の説明不足に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	居宅サービス計画書や契約書が郵送されてきた。説明が全くないことに不信感を抱いている。	保険者から事業所に連絡し、事情を聞いたところ、利用当事者等と連絡が取れなかったため、郵送したとのことだった。利用当事者等と良好な関係を構築し、納得いくまで説明するよう保険者から指導した。
2	家族	介護サービスを利用するにあたり、介護支援専門員から一方的な提案を受けた。利用料金について質問するが何も答えてもらえなかった。 また、契約書に関してもほとんど説明がなく、サインだけさせられた。態度も高圧的だったため、契約解除をしたが、どこの居宅介護支援事業所もこのような対応なのか。	保険者から相談者に、居宅サービス計画の作成時には、利用者自身が介護サービスを選択することを基本としているため、あらかじめ複数の事業所を紹介するように求めることや、その選定理由の説明を求めることができることを伝えた。 また、すべての事業所が同一の対応をする必要があるため、保険者としても、契約時や居宅サービス計画作成時に丁寧な説明を行うように指導をしている旨を伝えた。

⑥ 契約解除に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	事業所と契約をしたが、翌日電話で正当な理由なく契約解除を言い渡された。契約解除に至るようなことをした覚えはなく、大事な時間を割いて個人情報だけを奪われたような気持ちで気分が悪い。 その後も事業所から全く連絡がなく、どうなっているのかわからない。	保険者は主訴を傾聴し、事業所は介護保険法上、正当な理由なく介護サービス提供を拒否できない旨を相談者へ伝えた。 また、契約は事業所と個人との契約であり、保険者が関与できるものではないが、解約理由の説明を事業所に求めることはできると伝えた。 保険者から事業所へ連絡し、改めて家族に理解が得られるよう丁寧に説明することを伝えた。

⑦ 事務手続（利用者負担を含む）に不満

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	介護支援専門員から、「仮でいいので居宅サービス計画書の原案に押印してほしい。押印がない場合は介護サービス利用ができない」と脅しとも取れることを言われた。	保険者から介護支援専門員に聞き取りを行うと、無条件での押印の強要や脅しのような行為をしたつもりはない。丁寧な説明を重ねているつもりである。相談者は以前から居宅サービス計画書作成の過程でも過度な要求が多いとのことだった。 保険者から相談者には、押印を無理強いしたりサービス提供の交換条件にしたりすることは決してないこと、利用当事者にとってよりよい居宅サービス計画書作成のために、介護支援専門員に歩み寄っていただきたい旨を伝え、終了した。
2	家族	居宅サービス計画書の表現に納得できない部分があるが、介護支援専門員はすぐに同意のサインをするように言うので困っている。	居宅サービス計画書に納得できない場合、介護支援専門員と話し合うことができると保険者から相談者に説明した。 また、相談者は介護支援専門員の変更を希望したため、管理者、法人などに対して、介護支援専門員の変更について相談ができることを説明した。

番号	相談者	苦情内容	対応結果
3	家族	<p>サービス利用票を1年以上もらっていない。以前から「利用票をください」と伝えているが、交付されたのは1か月分のみであった。その後、再度催促し3か月分は交付されたがそれ以降交付されていない。</p> <p>現在は訪問介護を利用しているが、「サービス利用票」や「週間サービス計画書」を交付されていないので利用頻度などがわからない。このようなことが続いていたので、サービス利用票等をきちんと交付するよう保険者から指導してもらいたい。</p>	<p>現在介護サービスを利用中のため、匿名での通報を希望された。今後は、しばらく様子を見てサービス利用票等の交付がされなかったり改善が見られない場合は、再度連絡するとのことだった。</p> <p>保険者から事業所に対し、今回の通報の内容を伝え、今後注意して頂きたい旨を指導した。</p>
4	介護支援専門員	<p>前任の介護支援専門員から申し送りを受けることができていない。申し送りを目的とした面談の日程を調整していたが、日程が合わなかったため実施できなかった。そのため必要な情報の提供を求めているが「準備ができておらず、いつ郵送できるかわからない」との返答であり困っている。</p>	<p>保険者から利用当事者の了解を得て、これまでの経過等、必要な情報については、地域包括支援センターから後任の介護支援専門員に提供し、情報共有した。</p>

(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	家族	<p>訪問介護員の介護が極めて粗雑だ。食事作りでは食材のロスが多い。また、廃棄等の後始末のことやその他の家事等のやり忘れ、やりっぱなし等きりが少ない。</p> <p>先日、気温の上昇による居室の温度上昇が見込まれたことから、事前に訪問介護員に室内温度に関わる注意喚起をお願いしていたが、まったく対応してもらえず、利用当事者が熱中症の危険にさらされた。その後、今後はこのようなことがないように留意していただくように伝えたが、謝罪の言葉がなかった。</p> <p>こうした経過もあり、訪問介護事業所の利用を今月いっぱいまで止め、来月から別の事業所へと変更することが決まった。今までは利用当事者を長い期間介護、支援してきてくれたこともあるので、苦情を言わずに我慢してきたのだが、変更となる今回の機会に、変更するに至った理由や支援経過のこと、不満の気持ちを保険者に伝えたい。</p>	<p>保険者は、相談者がこれまで利用当事者を思い、不満や不信感を表出することが出来なかった心情を傾聴した。</p> <p>相談者の希望があれば、訪問介護事業所に保険者が代弁することができることを伝えた。</p> <p>相談者は、今後、介護支援専門員が訪問する予定があるため、その際今まで感じた訪問介護員の支援の状況や、それに対し自分が思っていた気持ちを素直に伝えてみるとのことだった。</p> <p>また何かあれば連絡、相談等お願いしたいと言われ、終了となった。</p>
2	家族	<p>事業所には浴室の清掃を依頼している。浴室には水道の蛇口が2つあり、片方は使わないよう訪問介護員に言っていたが、訪問介護員はその蛇口を使用して清掃をした上、蛇口を壊した。</p> <p>本件については、地域包括支援センターにも相談しているが、一向に連絡が来ない。</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、現在対応中であることを確認した。今後、相談者、介護支援専門員、事業所、地域包括支援センターで話合いの場を持つこととなった。</p>
3	家族	<p>この暑さにもかかわらず、訪問介護員が居室のエアコンを暖房にして帰ってしまったため、利用当事者が体調を崩した。</p>	<p>保険者から事業所へ連絡し、相談者に丁寧に説明するよう指導した。事業所は家族に対し、誤って暖房にして訪問介護員が帰ったことを謝罪した。</p>