

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	事業者・施設	<p>配食サービス業者への振込用紙が家に残っており、支払い済みになっていないことが発覚した。家族は訪問介護員にその分のお金を渡しているとのこと。事業所が訪問介護員に確認すると、訪問介護員は覚えていないと言い、真偽のほどはわからなかった。今回の件は、訪問介護事業所の管理不十分ということで、事業所で料金を配食サービス業者に支払った。</p> <p>その後、また家族から連絡があり、現金を確認したら数千円合わない執拗に弁償を迫られ、現金数千円を渡した。</p> <p>今後、事業所としてどう対応したらよいか困っている。</p>	<p>保険者から事業所には、予防対策としての現金受け渡しノートを作成し、訪問介護員が受け取った額とお釣りの額等を毎日お互いに確認し記録、押印すること等、基本的な事項の徹底を依頼した。</p> <p>今回の件は、家族が訪問介護員を信頼していたということで、確認が疎かになってきたことも一因と思われる、と注意喚起した。</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>事業所で行われている民謡や太鼓の音がうるさい。日曜日や連休中も活動しており、うるさかった。日曜日のイベント等開催する際は、事前に周知してほしい。太鼓の使用は止めてほしい。また、送迎時に挨拶等の大きな声を出さないでほしい。</p>	<p>保険者から事業所に連絡し、苦情内容について情報共有することとした。</p>
2	その他	<p>介護車両のマナーが悪く迷惑している。私道の細い路地になっている場所で、マンションが自宅の向かいにあり、そのマンションの要介護の人のところに、介護や看護の訪問で長時間駐車し、大声を出してやりとりし、迷惑を被っている。ひどいときは40分以上停めて、苦情をいうと、「駐車許可証が見えませんか」と横柄な態度である。駐車許可証の意味をはき違えており、許可証があっても私道や他人の駐車場の敷地に勝手に駐車するのは違反であり、警察にも通報してある。事業所にも再三直接電話して迷惑を訴えているが、改善されない。保険者からも注意してほしい。</p>	<p>保険者では、事業所の集団指導の際、送迎、訪問車両での駐停車のマナーや、近隣住民に迷惑にならないように配慮するよう定期的に注意喚起していることを説明した。</p> <p>保険者から事業所に、住民から電話があった旨を伝え、注意を促した。</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	家族	<p>1か月前からサービス付き高齢者向け住宅に入居している。利用当事者は入居したことによるストレスで、朝の血圧が高くなった。</p> <p>朝9時から入浴の時間があり、一番血圧の高い時に入浴することになるので、その時間帯を避けてもらいたい。医師も9時の入浴は、できれば避けたほうがよいと言っている。</p> <p>事業所は、検討すると言ったが、希望する時間帯は無理のようで、乱暴な言い方で「空いているときに入れる」と言われた。</p> <p>朝から入浴など聞いたこともなく、利用当事者からも毎日苦情の電話が家族の所にかかってくる。</p>	<p>保険者から相談者に、団体生活においては、順番として朝から入浴をせざるを得ない人もいることを説明したところ、納得された。</p> <p>しかし、利用当事者の場合、高血圧であり、医師からも助言を受けていることから、入浴時間帯を考えてもらえるように事業所と話し合うよう助言した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応結果
2	家族	<p>利用当事者は、状態悪化から透析治療を受けることになった。現在、車いす状態で入院先から紹介された透析クリニックに週3回通っている。住宅の1階まで相談者が下ろし乗降介助を透析車の運転手がしていたが、クリニック側から「皆さん一斉にやってくるのでスタッフが足りない。特に車いすの方は個々の対応が出来ないので、着いてからの乗降介助と院内の介助を訪問看護師に頼んでほしい」と言われ、その旨を介護支援専門員に伝えた。</p> <p>介護支援専門員から以下の説明を受けた。</p> <p>利用当事者は認知症の症状もなくしっかりしていて車いすというだけである。クリニック内は医療保険の範囲であり、クリニック側が対応すべきだ。数十床もあるクリニックが、スタッフ不足を理由に「みなさんに言って、やってもらっていますから」と訪問看護師を使うよう、利用者家族に言うことはおかしい。それだけでなく訪問看護師が不足していて週3回の調整は難しい。</p> <p>相談者は、地域包括支援センターに訪問看護師の件について相談したところ、訪問看護師が少ない地域である旨の説明があった。このことと利用当事者が杖歩行になるよう頑張る室内を歩く練習をしていることを、クリニック側に伝えたが、「転倒したら困るので院内は車いすで対応する。早く訪問看護師を見つけるようにと頼んで下さい」と再度言われてしまった。</p> <p>週3回通院しなければ命にかかわることなのに、本来はどことがやるべきことなのか。家族は板挟みになり困っている。納得する説明と適切な対応してほしい。</p>	<p>保険者から相談者に、乗降介助、院内介助を介護保険で訪問看護師を利用する場合について説明した。今回の場合、居宅においての準備や送迎車まで介助は相談者が行っており、利用当事者には認知症の症状もない。基本的に院内のスタッフにより対応されるべきもので、スタッフ不足を理由に、介護保険で訪問看護師を入れるよう、クリニック側が直接家族に指示することはおかしいと思われることを伝えた。</p> <p>後日、サービス担当者会議に地域包括支援センターの職員も参加し、利用当事者の杖歩行状態を確認した。その後、クリニック側に状態を伝え、クリニックからは杖と車いすの対応にすると家族に連絡が入った。</p>

④ 家族間トラブルについて

番号	相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	<p>入所当事者は、自宅で転倒し、入院した後、介護老人保健施設に入所した。およそ3か月程度、施設でリハビリテーション及び療養等を行い、状態の改善が図られた後、家に戻る予定であると相談者は思っていた。</p> <p>ところが、相談者とは別の家族が勝手に施設の相談員や介護支援専門員、地域包括支援センターと話し合っ、他の施設に移動させてしまった。</p>	<p>保険者は相談者が、今まで入所当事者と同居し介護にかかわり、尽力してきた経緯もあるのに、勝手に決められてしまったやるせない心情を傾聴した。</p> <p>キーパーソンは相談者とは別の家族であり、まずは、当該家族に再度相談者から他の施設に移動させた経緯を確認するとともに、施設の相談員や介護支援専門員に、入所当事者の支援経過などについて、家族の一人として確認するよう助言した。</p>

