

9

その他に関する事例

①利用者等の対応に苦慮

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	事業者・施設	利用当事者から訪問介護員に対し、ハラメント行為があるため、顧問弁護士とも相談した上で契約書に基づきサービスを終了したい。利用当事者から苦情があるかもしれないので、保険者に報告した。	保険者	事業所によれば、利用当事者に今回の件についてまだ指摘はしておらず、これから契約解除通知をもって説明しに行くとのこと、次の事業所に引き継ぐまで介護サービスの提供は続けるとのことであった。 民法上は契約書に基づいて介護サービスの終了が可能かもしれないが、介護保険法では正当な理由なく介護サービス提供拒否はできないとしているため、解除通知を送る前に、利用当事者に対し文書等で改善を促す等の対応をとるよう伝えた。
2 ㊦	事業者・施設	訪問介護員が訪問した際、38度を超える発熱があり、翌日主治医が訪問して診察した。診断には血液検査が必要だが、利用当事者は検査を拒否した。 介護支援専門員から事業所に電話があり、新型コロナウイルス感染症の疑いが払拭できない状態だが、訪問介護に入ってもらうことは可能かと聞かれ、利用当事者にマスク着用の協力が得られれば、訪問を継続すると回答した。 翌々日、訪問介護員が訪問した際には、熱が37度あり、訪問介護員がマスク着用の協力を依頼するも、利用当事者は着用を拒否した。利用当事者は耳が遠いので、耳元で大きな声で話さないと会話が成立せず、マスク着用は必須と思われる。 次回訪問時に、再度、感染予防の必要性を説明し、マスク着用をお願いするが、そこで再度拒否されたら、訪問を中止してもよいか。	保険者	まずは利用当事者の発熱の原因、診断をはっきりさせることが先決であり、介護支援専門員と相談して、再度、利用当事者に検査等を受けるよう勧めてもらうなど、医療的診断及び処置を進めることが最優先ではないかと事業所に伝えた。 その上で、マスク着用拒否について、対応策を検討したらどうかと助言した。

②近隣住民からの苦情

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1 ㊦	その他	同じマンションに介護サービスを利用している住人がいて、訪問介護事業所が訪問をしているが、使用済みおむつをマンションのごみ置き場に置いており、不衛生である。新型コロナウイルスがまん延している現状で、感染を拡大させる行為であり、訪問介護サービスを中止してほしい。	保険者	保険者として事業者に対して、適切な感染防止対策を講じた上で、介護サービスの提供を継続するよう要請していることを説明した。 訪問介護サービスを行う事業者には、万全の対策を徹底するよう改めて周知すると伝えた。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2	その他	地域内に高齢者の施設ができたが、インターネットで調べると、詐欺集団の会社だと表示される。事業所名を何度も変えているし、怪しい会社のように思える。被害者の会があって、この施設の開設を阻止しているらしいが、この施設について保険者が把握していることを教えて欲しい。	保険者	施設の開設については把握しているが、インターネット上に書かれている内容について保険者は把握していないこと、また、東京都が申請を受けて指定を行っており、今後の運営が適正に行われるのであれば、保険者として支援をしていく義務があることを説明した。 インターネット上に書かれている内容については、ご覧になる方に判断していただきたいと伝えた。

③関連する事業への不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	母が脳出血で入院し、医師から歩けるようになるまでの回復は難しいことを告げられた。その後、施設への入所を勧められ、病院で探すことも可能であるとの話があった。 自分も介護支援専門員も、自宅に戻るものと認識していたので、病院側で施設探しをすることに疑問を感じた。いずれ、施設入所が必要になるかもしれないが、一度は在宅で介護をしたいと思っており、病院の医師やソーシャルワーカーと見解が異なっている。どうしたらいいか。	保険者	相談者が在宅で支援を受けながら介護をしたいという強い思いを持っているのであれば、その方向で介護支援専門員に相談してみたらどうかと助言した。 また、施設については待機者が多い状況を伝え、病院で介護老人福祉施設等の入所施設を探してくれると言っているのであれば、在宅復帰の準備と並行して進め、施設が見つければとりあえず入所申込みをしておいたらどうかと助言した。
2	その他	仕事から車で帰宅中、直進しようと徐行し一時停止していたところ、介護事業所の送迎車が非常に接近して勢いよく曲がってきた。すれ違う時に運転手から「何やってんだ」と怒鳴られた。介護の仕事で日々高齢者と接している人からそういう言葉を投げつけられたことにショックを受け、とても不快な気持ちになった。その運転手を特定するよう調査し、乱暴な運転と言葉遣いを改めてほしい。	保険者	相談者の車にはドライブレコーダーは設置していないとのことで、日時と場所を尋ね、相談者の言う事業所に確認した。しかしながら、相談者の帰宅時間より1時間半前に送迎を終えていること、相談者が目撃したナンバーの車両はないこと等が判明した。 今後、地域内事業者への集団指導で改めて安全運転の徹底と、一般住民に対しても誠実な対応の強化について全体に周知することを伝え、納得いただいた。

④ 家族間のトラブル等

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>利用当事者は以前は相談者と同居していたが、利用当事者の認知症の症状が進んだことで、別の家族が利用当事者を引き取った。</p> <p>相談者は、当該親族との関係性が良好ではないため、利用当事者と顔を合わせる事がなく、数年が経過した。</p> <p>当該親族からは、利用当事者が通所介護を利用し、時々短期入所生活介護を利用しているという話があるのみで、利用当事者が今どのような状態にいるのか、全く分からない。当該親族からは、利用当事者の介護にかかわる情報などを教えてはもらえない。</p> <p>利用当事者が利用している介護サービス事業所等の情報を得る方法はないか。</p>	保険者	<p>情報を得る方法の一つとして、利用当事者の介護支援専門員に問合せ、家族である旨を伝え、利用当事者の現在の状態や、介護サービスの利用状況等に関する情報提供について相談等してもらうことが、一般的であると伝えた。</p> <p>併せて、利用当事者の介護保険認定情報等については、一定の内容確認に関しては、家族として保険者に相談が可能であると伝えた。</p> <p>利用当事者が通所介護や短期入所生活介護を利用していることを、別の親族から聞いているとのことであったため、まずは利用当事者の介護支援専門員に問合せを行い、通所介護、短期入所生活介護の事業所名等を確認するよう助言した。</p>
2 ㊦	家族	<p>利用当事者のキーパーソンとなっている親族が、利用当事者の介護保険サービスの利用を拒否し、いわゆるネグレクト状態となっている。利用当事者は軽費老人ホームに入居しており、訪問介護を利用しながら日常生活を継続していた。</p> <p>昨年の新型コロナウイルス感染症対策における面会制限を理由に、利用当事者の訪問介護サービスの利用を当該親族が拒否し続けたことで、住環境などが劣悪な状況となり、利用当事者の日常生活に大きな影響が出てきている。</p> <p>当該親族は介護支援専門員の訪問などにも拒否的な対応を続けているため、キーパーソンの役割を辞めさせたいと考えている。</p> <p>介護支援専門員とも相談しながら、今後も利用当事者が適切な介護保険サービスや支援を受けられるようにしていきたいが、どのようにしたらよいか。</p>	保険者	<p>相談者から軽費老人ホームの面会制限は解除されているとの話があったことから、まずは介護支援専門員と相談し、利用当事者の心身状態及び日常生活の状況を確認するよう伝えた。そして、必要な介護サービス等の共通認識を得た上で、改めて当該親族のサービス利用拒否による利用当事者への具体的な影響を把握し、地域包括支援センターに相談するよう助言した。</p> <p>保険者から地域包括支援センターに連絡し、相談者からの本件相談内容について報告し、今後相談があった場合の対応を依頼した。</p>
3	家族	<p>親は、認知症で徘徊が酷く困っている。先日も自宅近くで姿が見えなくなる事態となり、ヘルプマーク等を見た人の通報により、警察に保護された。最近、通所介護の利用契約をしたが、親は頑として「行かない」と言い張っている。今後、親の介護をどのようにしたらよいか。</p>	保険者	<p>相談者が家族の頻回の徘徊で疲弊している様子が伺えたことから、介護支援専門員に相談し、利用できる短期入所生活介護を探してもらったらどうかと助言した。</p> <p>併せて、小規模多機能型居宅介護の利用に関しても、家族の状態と在宅生活の維持を考えた場合には適していると思われるため、検討するよう勧めた。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	<p>利用当事者は通所介護と短期入所生活介護を利用している。利用当事者が服薬を間違えた時に、家族が手を上げてしまったら、虐待だと介護支援専門員と地域包括支援センターの人が乗り込んできた。</p> <p>これまで介護支援専門員とは良い関係だったが、介護支援専門員を代えようかと思った時に、自分が資格を取って対応できないか考えた。介護支援専門員の資格の取り方を知りたい。</p>	保険者	<p>相談者は医療や福祉の国家資格を持っておらず、相談業務の経験もないとのことであるため、資格取得には5年以上かかる旨を伝えたところ、代わりに自分で介護支援専門員を探すとの回答があった。地域包括支援センターに相談するよう勧めたところ、虐待と指摘された件があり相談しにくいとのことであったが、それとは別にきちんと対応してくれると伝えた。</p>