

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	<p>入所している利用者が 女性や外国籍職員、小柄な男性職員に手をあげたり、お椀を投げたりするので対応に苦慮している。警察、大柄な男性職員、医師の前では怒らない。認知症や精神疾患の有無に関しては、医師から告げられていない。</p> <p>当該利用者は、入浴介助、アレルギー対応食の配膳、皮膚疾患への軟膏塗布に強い拒否があり、暴力的となる。他利用者への傷害事件にならないように集団から離すなどしなければならない。警察が来て事故ではないことを確認し、介入しない。家族に相談するが、警察に言ってくださいと応じる様子はない。契約解除も視野に入れたいかどうか。</p>	保険者	<p>これまで職員に大きなけがはないとのことだった。法人、施設が利用者、職員を守るための様々な方策を検討し、苦勞されていることを労ったうえで、引き続き介助方法や配膳方法の工夫、多人数で介助など、暴行が発生しない対応方法の検討をお願いした。</p> <p>入所前の生活や家族について、また、他施設への入所を当該利用者が希望する場合の施設入所について、地域包括支援センターの担当への相談等を提案し、同時にハラスメント相談の窓口を案内した。</p> <p>契約解除については、法人顧問弁護士に依頼しているとのことであり、慎重に対応するよう伝えた。</p>
2	その他	<p>相談者は病院の職員である。介護老人保健施設から当病院に入所当事者の受診依頼があり、対応したが、入院とならなかったため、入所当事者を帰そうとした。しかし、当該施設では退所扱いになったとして引き取らず、家族等から行き場のなくなった入所当事者を病院のロビーに泊まらせてほしいなどと頼まれ、対応に苦慮した。最終的には家族が自宅に引き取ったものの、当該施設は過去にも数回同様のことがあり、保険者から注意をしてほしい。</p>	保険者	<p>保険者から施設に確認したところ、施設は入所当事者等に対し、以前から何度も退所の話をしてきたが、入所当事者等が行き先を探さない状況であり、今回は退所するとの約束で受診したため、施設で受け入れを拒否したとのことだった。</p> <p>また、現在、入所当事者は入院となり、退院後の施設を同施設で探しているとのことだった。</p> <p>施設に対して、過去の経過があっても、病状悪化の際などに退所を強制することは、入所当事者・家族にも影響が大きく望ましい対応とは言えないことを伝えた。運営基準上の問題はなかったため、指導は行わず、病院に対して状況を説明するべきであったと伝えた。</p>

②近隣住民からの苦情

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	その他	<p>施設のごみの処理が追いついていないうえ、段ボールが山積みになっていて危ない。当該施設に連絡しているが、対応してもらえない。気温も高くなり、臭いや害虫も気にかかるので保険者に連絡した。</p>	保険者	<p>近日中に施設に近隣住民からの苦情があったことを伝え、現状を確認することとした。</p>
2	その他	<p>事業所で喫煙する者がいて困っている。</p>	保険者	<p>現地調査のため、数回職員が巡回したが、喫煙している姿は見られなかった。</p> <p>喫煙について近隣の方から苦情が入っていることを管理者に電話で説明した。事業所では、裏手にある駐車場で喫煙するよう改めたとのことだった。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
3	その他	<p>道路を横断している時に、地域の介護施設の送迎車と接触しそうになった。危険な運転であったため、すぐに施設に連絡して状況を伝えたが、管理者は一連の内容について謝罪しないどころか、施設側の非を認めず、当該施設の対応に憤りを覚えた。このような介護施設が地域内で福祉サービスを提供することに納得できない。保険者として適切に指導してほしい。</p>	保険者	<p>当該施設に事実確認を行い、介護サービス事業者の適切な対応について、関係部署と連携して対処していく旨を伝えた。</p> <p>当該施設の管理者に事実確認を行うと、相談者から連絡があった後、対応した職員から報告を受け、ドライバーに状況を確認したとのことだった。その後、改めて管理者から相談者に連絡し、話を聞いた上で謝罪したとのことだった。なお、当該ドライバーについては、福祉施設の車両であることを再認識するよう厳重注意し、一定期間運転禁止の処遇としたことを相談者に報告したとのことだった。</p> <p>対応を確認した後、管理者に対し、引き続き安全配慮義務に基づく運転時のマナーを職員に徹底するよう依頼した。</p>
4	その他	<p>介護施設の近隣に住んでいるが、週に何回か、当該施設から夜中にシャッター音が響き、睡眠を妨げられている。先日、シャッター音が鳴り響いた際に現場を確認すると、ゴミ収集の作業音であることが分かった。ゴミを収集する必要があることは理解できるが、夜中に作業を行うのは非常識ではないか。保険者から当該施設にこの苦情内容を話し、改善策を示すように伝えてほしい。</p>	保険者	<p>相談者の話を傾聴した上で、当該施設に事実確認を行い、相談者の意見を伝える旨を話した。</p> <p>当該施設に事実確認を行うと、毎日業者に紙おむつを回収してもらっているが、回収作業を夜中に行っていることは把握していなかったとのことだった。これを受け、紙おむつ回収業者に施設から事実確認を行うとともに、今回の苦情内容を報告し、改善を依頼するとの話があった。</p> <p>当該施設から回収業者に事実確認を行ったところ、夜中に紙おむつの回収作業を行っていたことは事実であるため、今回の苦情を受け、作業時間を変更するとの報告を受けたとのことだった。さらに、今後回収業者の事情により作業時間を変更する場合には、施設に事前に連絡をすること、近隣住民に配慮した丁寧な作業を行うことを回収業者に依頼するとともに、可能な範囲で施設職員が作業に立会い、見守り体制を作っていくとの報告を受けた。</p>
5	その他	<p>地域内に新しい通所介護事業所が開設されるとビラがたくさん貼ってあるが、保険者はそれを把握しているのか、許可を出しているのか聞きたい。ビラには「緊急告知!」「男性限定」などと書いてあるうえ、連絡先が携帯電話になっており、とてもいかがわしい。どんな事をする通所介護事業所なのか、保険者が把握しているなら教えて欲しい。</p> <p>また、男性しか受け入れないのは差別ではないか。近隣住民は不審に思っている。</p>	保険者	<p>新規通所介護事業所の開設については把握しているが、指定に関しては確認中であることを伝えた。細かい通所介護の内容についてはまだ把握していないが、介護保険の基準に即していなければ指定は下りない場合もあることを伝えた。相談者は保険者が把握しているかが分かればよいとのことだった。</p> <p>その後、事業所指定担当者で、指定届出内容の確認と現地調査を実施した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
6	その他	近隣住民を訪問している訪問介護員が、禁煙の場所で煙草を吸っている。マンションの管理会社にも相談したが対応してくれないため、保険者から訪問介護事業所に注意してほしい。	保険者	相談者には介護支援専門員に対応を依頼し状況確認する旨を伝えた。 その後、保険者から介護支援専門員に相談内容を伝え、介護支援専門員から訪問介護事業所に事実確認を行った上で、訪問介護員に対しルールを守るように注意してほしい旨を依頼した。

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	利用当事者はおむつを使用しており、毎月高額な費用がかかっている。保険者の独自サービスであるおむつの支給は要介護3以上の認定を受けている方が対象であると聞いたが、高額な介護保険料を支払っているにもかかわらず支給対象を要介護3以上に区切ることに納得がいかない。おむつの支給対象を見直してほしい。	保険者	おむつの支給について、65歳以上で在宅生活の場合は要介護3以上の認定を受けている方が対象であるが、65歳以上で入院中の場合は、要介護認定区分に関係なく支給されるサービスであることを丁寧に説明した。併せて、おむつに係る費用が医療費控除の対象であることを説明するとともに、障害者手帳取得者であれば、障害福祉サービスでのおむつの支給対象になることを説明し、主治医に障害者手帳の取得の可否を確認するよう助言した。 また、おむつの支給対象に関する相談者の貴重な意見については、記録として残すとともに、おむつの支給を担当している部署に苦情内容を伝えることを説明した。
2 ①	その他	施設に勤務中の外国人労働者が退職予定を理由に勤務中の施設から新型コロナワクチン接種を断られた。なぜ新型コロナワクチン接種ができないのか、納得がいかない。	保険者	施設職員の新型コロナワクチン接種者の選択については、施設に一任しており、外国人という理由で接種を断ることはない。また、今回のケースはスケジュール上、同じ場所での接種が可能であり、接種者の受入れは可能であると考えるが、施設担当者の判断で接種対象者から外したことが本件の要因となった。本人の意思を確認した上で接種可能であることを伝えた。 施設担当者へは配慮に欠ける行為であり、注意喚起を促した。

