

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	利用 当事者	<p>利用当事者は数か月入院し、退院した。腰を悪くし、車いすで自宅に入ったときに、棚の位置が変わっていた。押し入れの衣類がなくなっており、棚の中の薬がごみ袋に入っていたりした。</p> <p>訪問介護は2社を利用している。もしかしたら、相談者が入院中に、訪問介護2社が勝手に入って、部屋の中の物を触ったのではないかと思っている。介護支援専門員に相談しても、結託しているから、対応はしてもらえない。電話をかけて聞いてほしくない。</p> <p>保険者の方から、男性職員が相談者の自宅に来て、一緒に対応してもらえないだろうかとのこと。</p>	保険者	<p>相談者に保険者の方から、自宅に行つて、一緒に対応することはできないと説明した。</p> <p>介護支援専門員に連絡をとり、状況について話を聞くことはできると伝えたが、希望はしなかった。</p> <p>どこか相談できる場はないかといった話の途中で、電話が切れた。</p>
2	利用 当事者	<p>前の介護支援専門員に病院の領収書、支払いの明細等を持って行かれた。</p>	保険者	<p>居宅介護支援事業所に連絡したところ、何度も介護支援専門員の苦情で保険者に電話を掛けて来る事は地域包括支援センターにも伝わっている事案で、今後、地域ケア会議をする事になっているとのことだった。</p>
3	ケア マネ ジャー	<p>担当している利用当事者の家族が利用当事者の薬やエアコンのリモコンを持って行ってしまふ。そのせいで利用当事者宅の室温が上がり、熱が上がってしまい病院で点滴を打った。</p> <p>夏の間だけでいいので措置入所等できるところはないか。</p>	保険者	<p>措置入所は家族の協力を得られない等で1週間くらいの短期間のみ入所できるものなので、夏の間中というのは難しい。短期入所生活介護の利用を検討してみてもと説明した。</p> <p>話し合いでは訪問介護員等を増やすことと、他の家族に介護老人福祉施設等の施設入所の申し込みをすることの了承を得た。短期入所も前向きに検討し、何かあったら再度連絡をくれるということで対応を終了した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
4	本人	<p>特定施設入居者生活介護の入居者より下記のように施設の対応が悪いと相談があった。</p> <p>①雨漏りしているが、お金がないから修繕できないと言われた。</p> <p>②洗濯機1台が壊れた。今も使えないまま。</p> <p>③漏水している分、住民が水道利用を抑えるよう言われる。検針が壊れている。</p> <p>④階段の蛍光灯が切れている。</p> <p>⑤運営法人が変わってさらに悪くなった。</p>	保険者	<p>当該施設について介護保険法に基づく指導はできないため、特定施設入居者生活介護の届出を受ける東京都に報告及び対応内容を確認し、回答を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者からの相談は東京都から施設の管理者に伝えている。 お金がないから修繕できないと言われたら東京都もどうすることもできない。 今回のケースに限らず、東京都に直接相談も入っている。 虐待等があれば保険者と合同で検査に入る。 相談者の了解を得ているため、東京都より法人に伝える。 <p>法人の回答として、①～③は施設より法人に報告があり、近日中に対応する。④は把握できていなかったが、対応することだった。</p>
5	利用当事者	<p>月1回のモニタリングについて介護支援専門員が新型コロナウイルス感染症の陽性となったため、「間をあけてほしい。」と伝えた。介護支援専門員に相談者は、「通所介護を利用したい。」と相談していたが、「新型コロナウイルス感染症が怖いなら、通所介護の利用もなしですね。」と介護支援専門員に言われてしまい、通所介護の相談を一方向的に切られてしまった。以前地域包括支援センターに相談したところ、介護支援専門員に連絡がいつてしまい、介護支援専門員から「地域包括支援センターに相談したんですね。」と言われたため、自分の名前、介護支援専門員の事業所や名前を言いたくない。</p>	保険者	<p>相談者の話を傾聴した。相談者は介護支援専門員の変更を希望しているが、「時間がかかるから、今すぐに変更はできない。」と話す。また、保険者から介護支援専門員に連絡をとり、通所介護の相談の件について、話を聞くことは希望しなかった。介護支援専門員に自分の話が伝わることを懸念していた。相談者から、もう一度介護支援専門員に連絡し、通所介護の件は自分から相談してみるとのことで、電話を終えた。</p>
6	家族	<p>利用当事者は以前から介護のサービスを利用しており、相談者が窓口となり手続などをしてきた。しかし、他の家族が利用当事者と同居し始め、家の鍵まで変更し、利用当事者と会えないようにしてしまった。</p> <p>そのため、介護サービスの事業所に利用当事者の様子を聞いたり、帰宅前に事業所に行って面会しようとして利用日時の問い合わせをしたが、キーパーソンじゃないから教えられないと事業所から言われた。介護支援専門員は相談者が窓口の時から関わっているのに、相談したが、家族で話し合ってくれと調整してくれなかった。</p> <p>家族だと分かっているのに対応しない事業者や介護支援専門員に指導して対応するよう言ってもらえないか。</p> <p>保険者にも相談したが、法に触れているわけではないので事業所に指導はできないと言われ、国保連を案内された。</p>	国保連	<p>個人情報の保護の問題があるので事業所の対応はやむを得ない、国保連も介入できないと伝えた。</p> <p>そのうえで、利用当事者が面会を希望しているならば、利用当事者から介護支援専門員や家族に伝えてもらってはどうか。</p> <p>また、個人情報の同意を含め契約上の問題なら消費者センターも相談にのってくれる可能性があると言った。</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	集合住宅で訪問介護員が自転車を来客用の自転車置き場があるのに利用せず、玄関に止めていてマナーも悪く危ない。高齢者が躓いてけがをしたらどうするのか。住民はみんな自転車置き場に止めているので、自分たちの都合の良いところに置かれては困る。	保険者	事業所は分からないが何社か来ているとの主張だったので、地域包括支援センターと支所に連絡した。 地域包括支援センターからは、兼ねてより車両や自転車の置き方で苦情があり、自転車には地域包括支援センターであることが分かるステッカーを貼っていて、何かあれば連絡してほしいと言っているとのこと。支所としても話を聞いたことがあり、何かあれば情報共有することを確認した。 当該地域を担当している事業所にも周知をおこない、介護職のマナーの改善を目指した。
2	その他	相談者の自宅近隣にある介護事業所は、普段から送迎車が行き来しており、狭い道路にも関わらず運転が雑である。先月は、軽い接触事故を起こしたにも関わらず、運転手は止まらずにそのまま行ってしまった。また、道路幅が極端に狭いため、車がすれ違うことが出来ない状況であった。このような狭い道路で介護事業所の職員の運転が雑なため、近隣に住む住民としては強いストレスを感じている。送迎車の乗降場所を大通りに変更するとともに、日中のカラオケの音量も大きいため止めるよう注意してほしい。	保険者	相談者の話を傾聴した上で、保険者として当該事業所に事実確認を行い、関係部署と連携して対応していく旨を伝えた。 当該事業所の管理者に相談内容を報告し事実確認を行ったところ、相談者の話は事実であるとのことだった。管理者に対し、送迎車の運転に伴う安全配慮義務の徹底及び、カラオケプログラムの提供時には窓の開閉や音量に配慮するよう依頼した。
3	その他	近隣の訪問看護事業所が早朝から大きな物音を立てたり、駐車場で大きな話し声といった、事業所の管理者や職員の素行が悪く、怖く感じる事等がある。東京都に相談したが、保険者に相談するように言われた。事業所に改善するよう言っしてほしい。	保険者	事業所の管理者に苦情内容を伝え、話し声などに気を付けるよう職員にも周知するように伝えた。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
4	その他	<p>近隣の事業所から出る音の音量が大きい。また、利用者の送迎車が家の前に止められ、相談者の自動車の出庫の妨げになっている。相談者の自動車の出庫・運行に当たり、送迎車が道を譲る際、利用者を降ろし、車いすを押し下りして利用者を通そうとして危なくて自動車の運行の妨げになっている。</p> <p>相談者は、このような事業所が必要なことや当該事業所の職員はよく介助していることは理解しているが、静かな住宅街だったのに年中無休の当該施設から出る音等で気持ちの落ち着く時がないとのこと。10年近く前から開設しているが、相談者の認識としては、開設直前に急に事業者が挨拶に来たり、事業所の看板設置の有無を聞かれて反対したが設置された経緯があるとのこと事業所に不満がある。</p>	保険者	<p>相談者は、事業所から出る音の音量が大きいこと、送迎車の停車等や送迎車から利用者を出して近隣住民の方の自動車の運行を妨げることについての声があったことを事業所へ伝えることで理解してお帰りになった。</p> <p>その後当該事業所へ電話し、管理者に、事業所から出る音の音量が大きいこと、送迎車の停車等や送迎車から利用者を出して近隣住民の方の自動車の運行を妨げることについての声があったことを伝えた。</p> <p>音量に関しては新型コロナウイルス感染症のため換気として開けている状況もあったとのことだが、事業所として、気をつけて行いたいとのことでした。停車等の件は、近隣の方等の車両の出入りの際には、迷惑にならないように車両を運行することとのことであった。また、送迎車から利用者を出して近隣住民の方の自動車の運行を妨げることについて、近隣の方等の車両の運行の妨げにならないように対応したいとのことであった。</p>

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	<p>家族が介護している末期がんの利用当事者について、訪問看護の看護職員がレスパイト目的で緩和病棟への一時入院を勧めてくれた。介護支援専門員も了解し在宅の主治医である訪問医に連絡してくれたが、訪問医は診断書や紹介状は書かないと言う。</p> <p>主治医が協力しないのはおかしいのではないか。</p> <p>介護支援専門員は主治医が書かないと入院手続きが難しいという。</p>	国保連	<p>国保連は、医師の判断に関して対応できないことを説明した。</p> <p>介護支援専門員だけで手続きが困難なのであれば、地域包括支援センターや入院予定の病院の相談員などにも相談してはどうかと提案した。</p>
2	家族	<p>入所当事者が入所中の介護老人保健施設から次の施設を探しているという相談で電話があった。</p> <p>施設から食事がとれなくなってきたり、対応可能な施設を探すよう言われた。</p> <p>事業所探しを事業所と利用者で任せずに保険者は何もしないのか。介護老人福祉施設の申込が終了しており、次は数か月後の評価になってしまう。事業所は介護老人福祉施設の申込するように言わなかったが、これは事業所が責任を取るべきではないか。また、保険者として施設に指導してほしい。</p>	保険者	<p>当該事業所に確認したところ、今すぐ退去を迫っているわけではなく、現状の状態だと医療依存が高いので入院が必要との話はした。そのため、「他の事業所はどうか」という提案をしたが、金銭面で折り合いがつかなかったとのこと。</p> <p>少なくとも家族等の同意なしに、退去させることはないことを確認した。今後、面会の予定もあるとのことだった。</p>