

## (5) 短期入所生活介護 介護サービス内容に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>急に職員から、暴言のようなものを言われた。既に事業所には電話しており、相談員が対応してくださったが、記録がないとことで十分な説明もなかった。</p> <p>保険者から事業所に確認していただき、どうしてそうなったのか理由について知りたい。</p>	保険者	<p>当該事業所の相談員に電話したところ、記録は残っておらず、当該職員も退勤しており、現時点では状況について分かっていない。</p> <p>施設にはしっかりと事情を説明する必要があるため、家族に現在の状況と今後の対応について連絡していただくように依頼した。</p> <p>その後、事実確認をしたところ、利用者にきつい言葉を言ってしまったことが判明した。改めて施設から家族に連絡していただくこと、また保険者に書面で報告書を提出していただくように伝えた。</p>
2	家族	<p>利用当事者が深夜、短期入所生活介護で転倒した。頭を打ったり指を骨折していたにも関わらず、施設は病院に利用当事者を連れていかなかった対応は誤りではないか。また、説明と謝罪に来た職員は、名前も名乗らず不信感につながった。</p>	保険者	<p>当該事業所に本件についての事故報告書を求めるとともに、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」のうち「第9章 短期入所生活介護」の第136条（緊急時等の対応）をよく確認して、本件について利用当事者等とよく話し合いをするように助言した。また、「説明・謝罪に来た職員は、名前も名乗らず不信感に繋がった」ことについて確認したところ、思い当たる職員がいるとのことであった。不信感を持たれないよう誠実に対応するように助言した。</p> <p>相談者には上述のとおり事業所に助言したことを伝えた上で、まずは事業所と話し合いを行うよう伝えた。相談者としても話し合いに応じる意向を示された。</p> <p>その後、当事者間で話し合いが行われた。事業所が事故後の状態の説明が不十分であったことと早期受診対応を行わなかったことを利用当事者等に謝罪した。</p>