

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応者 | 対応結果 |
|----|-----|---|-----|--|
| 7 | 家族 | <p>訪問看護ステーションを利用していたが、一方的に契約を打ち切れ、納得がいかない。介護支援専門員から相談者に電話があり、「訪問看護ステーションの利用が打ち切りになったため、新しい訪問看護事業所を探す。」との話があった。また、相談者は「訪問看護ステーションの管理者は、気に入らない利用者の契約は打ち切っている。」と、介護支援専門員から説明を受けた。相談者が訪問看護ステーションの契約書を確認したところ、理由があれば一か月前に通告して契約解除できるとあるが、今回の理由では該当しないと考えている。相談者は介護支援専門員に依頼し、他の訪問看護ステーションと契約をした。</p> <p>一方的に解除されたことが納得がいかないため、どこか相談できる場を知りたいとのこと。</p> | 保険者 | <p>相談者の話を傾聴した。民間の契約の話のため、動けるところとなると、弁護士に相談されることを相談者に説明し、法テラスの番号を案内した。聞いた話は部署内で情報共有させていただき、了承された。</p> |

(4) 通所介護

①従事者の態度や言動に不満

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応者 | 対応結果 |
|----|-----|---|-----|--|
| 1 | 家族 | <p>通所介護事業所の職員は、利用者がトイレに行きたいと訴えてもトイレに連れて行かない、横柄な態度であると利用当事者から聞いた。</p> <p>利用当事者が利用しているので心配になり、電話した。</p> | 国保連 | <p>国保連から直接事業所に連絡できないことを伝えたところ、速やかな対応を希望したため、保険者への相談を勧め了承された。</p> |

②管理者等の対応に不満

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応者 | 対応結果 |
|----|-----|---|-----|--|
| 1 | その他 | <p>駐車しようとしたところ、相談者が契約をしている車いすマークがある場所に通所介護の車が止められており、駐車することができなかった。事業所に直接苦情を伝えたところ、「今日はいつもとは違う職員が送迎に行ったため、間違えて停めてしまった」との説明を受けたが納得できない。保険者からも事業所に伝えて欲しい。</p> | 保険者 | <p>利用者にふらつきが見られたため車いす対応をした。その時に対応した職員は応援にきていた職員であり、車いすに乗った方の乗車であるため、車いすマークの駐車場を使用してもよいと思い停めてしまった。相談者から苦情の電話をいただいた後、直接訪問し謝罪を行った。</p> <p>職員には改めて車いすマークの駐車場での停車だけではなく、他車の侵入の邪魔になるようなことはしないよう指導したことがあった。</p> |

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応者 | 対応結果 |
|----|-------|--|-----|--|
| 2 | 家族 | 利用当事者は、通所介護の個別浴槽のお湯が1人1人入れ替えられず、お湯が汚くて嫌だと言っている。施設はお湯を流しっぱなしにしているので大丈夫というが、規定はないのか。また、職員で1名、乱暴な職員がいる。乱暴な扱いや言葉遣いが雑で困っていても手を貸してくれない等がある。他の利用者も同じように感じていると思う。お風呂のお湯の交換の根拠となるのはどこか、施設を作るときに書類は確認していないのか。 | 保険者 | 通所介護は東京都の指定であるため、保険者は指定時の書類等は確認していないと伝える。 お湯の交換について介護保険制度では、施設等は衛生管理、感染予防に努めるとあるが「毎回、お湯を変えなければならない」と明記されていないと回答した。 職員の態度については、虐待の可能性もあるため保険者としても調査しなければならないと伝えるが何もしないで欲しいとの事だった。 |
| 3 | 家族 | 介護サービスを利用している事業所から、契約を解除されそうである。なぜ解除されなくてはいけないのか。 | 保険者 | 具体的にどういった理由で契約解除の該当になるのかを事業所より聞いていないとのことだったため、事業所に確認するよう伝えた。 |
| 4 | 利用当事者 | リハビリに通うにあたり、介護支援専門員と通所介護の職員がカタログや書類を自宅に持参し、説明を受けた。 コースのうち、ちょうどよいと思った時間のカタログに記載してある通所介護に通うことにした。 ところが、初めて参加したところその時間前のバスに乗せられ帰宅させられた。 通所介護で、相談者はカタログに記載された時間までの約束と伝えたが職員は車が出るからと言って時間終了となった。書類にははっきりと終了時間をかかっているのだからその時間まで対応すべきだ。送迎の時間が含まれているならそう書くべきである。 介護支援専門員に相談したところ、カタログに記載された時間未満という利用枠だと言われたが、自分は記載された時間までリハビリをやりたいと思っていたので不満である。そういう制度ならばじめに言うべきだ。 | 国保連 | 利用した通所介護の介護保険制度の扱いについては介護支援専門員からよく説明を受けてほしい、希望する3時間以上の通所介護が他にないのか確認してはどうか、通所介護のカタログの表記については、事実と違うことを保険者に相談してみてもどうかと助言した。 |
| 5 | 家族 | 利用当事者が通所介護の利用中に転倒した。転倒した時に職員も誰もいなかった。 事業所は、利用当事者宅まで送迎したが、病院に連れて行ってくれなかった。 病院の医師は、大腿骨骨折で、かなり重症だと言った。 入院しているが、事業所に治療費等を請求したい。請求してもよいのか。 | 国保連 | 治療費については事業所と話し合うよう伝えた。 損害賠償に関しては、国保連及び保険者は関われない旨を伝え、行政の法律相談や法テラスに相談するよう伝えた。 また、事業所は、保険者に事故報告をすることになるため、損害賠償以外の事故対応について、納得できない部分は相談してみてもどうかと伝えた。 |
| 6 | 家族 | 当該事業所で出される食事とおやつが値段のわりにひどい内容である。調理場があるが近所のおばさんみたいな人が作っていて、管理栄養士等ではないから不安だ。おかゆが出たときは芯が残っていて美味しくなかった。唐揚げも出たが硬くて食べられるものではなかった。先日連絡した内容が一切直っていない。介護支援専門員にも相談しているが、直接事業所に対して苦情を伝えたことはない。また管理者の言葉遣いがひどい。サービス担当者会議も来ない事の方が多い。 | 保険者 | 名前を伺った上で事業所に指導すること、介護支援専門員と保険者が連絡をとり検討させてほしい旨を伝えたが、拒否された。保険者が監査に入ればいいと言われたが、明らかな基準違反等がない限り、いきなり監査に入ることはないと伝えた。 |

③事故や状態悪化時の対応に不満

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応者 | 対応結果 |
|----|-------|---|-----|--|
| 1 | 利用当事者 | 通所介護を一緒に利用している方の認知症が悪化しているように思うが、そのことを通所介護の職員に話すと「プライバシーにかかわることだから」と何もしない。認知症の方が通う施設ではないと思うのに、通所介護は何もしない。 | 保険者 | 個人の選択により利用しているため、認知症であることを理由に、サービス利用を断ることはできない。個人の居宅サービス計画に基づきサービス提供されているものであることを説明した。 |
| 2 | その他 | 相談者の勤務する通所介護では転倒、骨折、離脱などの事故が頻発している。職員が利用者を怒鳴ったりする。事故報告などちゃんと出されているか。施設長や相談員など責任者不在が多く、名前だけのような状態である。 事故が起きた場合の対応や人員についての基準を守っていないのではないか。こういう状況が放置されるのは良くないと思い、匿名で電話した。また、基準を守っていないと思われる内容として、系列事業所の生活相談員の名前貸しと管理者不在をあげられた。 | 保険者 | 介護保険の事業所には指定基準があり、事故報告や人員について定められている。基準に沿って運営されているか確認するために実地指導等も行われる。関連部署と情報共有する旨を伝えた。 また、骨折について事故報告書の提出があったことを確認した。 事業所種別を確認し、担当部署と情報共有した。生活相談員の名前貸しについては、系列事業所の所在地の保険者に情報提供することとなった。 |
| 3 | その他 | 相談者より、勤務先の運営基準違反について匿名で情報提供の電話があった。保険者として調査に入ってほしい。 昨年と今年に利用者の転倒・骨折の事故が起きているが、事故報告の書類が事業所がない。 都外にも系列の事業所があるが、別の事業所で常勤の職員が都外の系列の事業所で生活相談員として勤務している。 機能訓練加算を取っていると思うが資格を持っている職員がいない。違反ではないか。保険者はこういう違反に対してすぐ動かないのか。 | 保険者 | 同様の情報提供が最近複数入っているが、相談者は今回初めての電話であるとのこと。 情報提供を関連部署と共有し、対応を講じるが、どのような対応になるかはお答えできない旨を伝えた。 都外の系列事業所の所在地の保険者に電話し、上記内容を伝え、当保険者では来月に実施指導予定と伝えた。系列事業所所在地の保険者では、内部で検討したが具体的な内容がないため今は動く予定なしとのことであった。 |

④送迎に関する不満

| 番号 | 相談者 | 苦情内容 | 対応者 | 対応結果 |
|----|-----|--|-----|---|
| 1 | その他 | 以前は運転手と職員の2名体制で送迎を行っていたが、最近は運転手一人で送迎を行っている。安全面で不安がある。 | 保険者 | 施設側の人数体制の事情もあり、原則は運転手、職員と2名体制で送迎を行うが、場合によっては運転手のみで行うこともある。その際は、十分に安全配慮するよう助言した。 |
| 2 | その他 | 相談者の隣人が利用している通所介護の職員は、相談者の私有地を断りもなく通過して隣人宅を訪問している。事業所に苦情を申し入れようとしたが、送迎車に事業所名が記載されていないため、直接事業所に連絡できなかった。早急に保険者で対応してほしい。 | 保険者 | 保険者から隣人の介護支援専門員に相談内容を報告した上で、事業所側から相談者に直接連絡するよう依頼することを提案し、相談者から了承を得た。 保険者から介護支援専門員に相談内容を報告し、相談者に連絡するよう依頼した。 |