

(14) 地域密着型通所介護

①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	利用当事者が地域密着型通所介護を利用した翌日、自宅で入浴した際に、利用当事者の身体にあざがあることに気づいた。地域密着型通所介護を利用した際についたあざなのではないかと思う。今後、苦情対象先の事業所とは契約解除するつもりである。	保険者	主訴を傾聴し、当該事業所の管理者から聞き取りを行った。 相談者から電話があり、ひとまずその時点で分かることを伝えた。その後、事業所内で職員から聞き取りを行い、翌日に状況報告を行った。入浴中職員が介助するために身体に触れることはほとんどなかった。 また、入浴時には管理者がいるフロアにも楽しそうな会話が聞こえていたため、職員から利用者に対して虐待のようなものがあつたとは考えにくい。可能性があるとするれば、利用者が玄関で靴を脱ぐ際に座ってしまい、立ち上がるのが困難になってしまったため、職員が介助して立たせるということがあつた。その際に利用者の身体にあとがついてしまったのかもしれないとのこと。 その後、相談者から事業所に「状況を知ることができたため、これ以上事業所に要望することは特にない。」との話があり、事業所から相談者に「患部が腫れたりするようなことがあれば連絡してほしい」と伝え、契約は解除となった。 以上で対応を終了した。
2	その他	計画書には、サービス提供時間は午前9時から午後4時15分と記載されている。しかし、迎えの時間は、他の利用者の迎えの時間の影響で午前9時以降になることもある。 利用当事者は、送迎のための訪問介護を午前8時30分から午前9時まで利用しているため、遅れると介助が受けられない。 帰りは、事業所を午後4時には出ているようである。 事業所や介護支援専門員に聞いても、このサービス提供時間でよいとの説明である。 しかし、相談者は、この提供時間等に疑問がある。 また、利用当事者がサービスの利用日に病院を受診し、サービス開始時間が遅れても通常の料金が発生している。 介護支援専門員に相談したが、問題はないというような返事であつた。 保険者に相談したが、はっきりした回答をしてもらえなかった。	国保連	迎えの時間については、他の利用者の迎えの関係で遅れる可能性もあると考えられるため、訪問介護の時間を検討する等、介護支援専門員と相談するよう伝えた。 送りの時間については、送迎時間はサービス提供時間に含まれないが、送迎の際、居宅内の介助で30分以内は所要時間に含まれる場合もあることを説明し、病院受診時間も含め、給付に係る相談は、保険者に再度確認するよう助言した。

②事務手続（利用者負担を含む）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	事業所の管理者が、相談者の自宅を訪問し、利用料の支払いを請求した。相談者は、支払いを断った。 相談者は、十分な説明を受けておらず、よくわからないまま契約書に押印し、費用が無料だと思って、最初の利用をしてしまった。 厚生労働省に相談したところ、保険者に相談して下さいと言われた。	保険者	介護支援専門員に相談者から相談があったことを説明した。相談者は、物忘れがひどく、色々なところに電話をかけては、色々なことを仰っている方であった。 事業所の管理者からも連絡があり、相談者が利用料を支払いたくないと言っていたとのことであった。介護支援専門員に相談者に連絡をとって説明をしていただくように伝えた。

(15) 小規模多機能型居宅介護

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	相談者から「利用当事者が事業所の都合で入浴サービスを受けられない。こんな事業所を許可した保険者の責は大きい。今すぐ対応しろ」との苦情相談を受けた。	保険者	保険者として事業所に対し、事実確認を行い対応することを提案した。相談内容を整理していく中で、相談者から事業所に新型コロナウイルス感染症の疑いの職員がいて入浴サービスができていないことが聴取できたため、入浴サービス継続のため代替案を提案し事業所に依頼することで了承を得た。 当該事業所の管理者に電話した。管理者より相談者への説明不足のお詫びとともに、保険者が提案した代替職員による入浴サービスを行っているので、再度相談者に丁寧な説明をすることとなり終結となった。