

(17) 複合型サービス

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	家族	利用当事者は、事業所内での転倒による骨折で入院し、手術を受けた。相談者は、診断結果や手術日を事業所の介護支援専門員に伝えたが、その後、事業所から何の連絡もない。事故がどういう状況だったかの説明やその後の利用当事者の経過を聞いて今後どうするか尋ねても返事が来ないことに疑問を感じる。 国保連から、事故にあった利用者の家族が、このような思いで連絡を待っていることを事業所に伝えてくれないか。	国保連	国保連は、電話相談のみで事業所に連絡を入れることはできない。相談者の声は記録として今後の介護保険の質の向上に役立てると説明した。 また、重要事項説明書の法人の窓口に連絡すること、事故報告書などの記録の写しを請求すること等を助言した。

(18) 介護予防支援

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	介護支援専門員の退職後も後任の介護支援専門員が決まらず、地域包括支援センターの対応が怠慢である。職員がときどき家庭訪問をしてくれており、コロナ禍にて相談者が利用当事者と同居していることや、利用当事者は自立しており現段階ではサービスを使用しなくてもよい状態であること等を伝えていた。しかし、利用当事者が骨折し、その後入院、手術をするため、退院後のことを見据えて後任の介護支援専門員について対応してもらいたい。	保険者	保険者より地域包括支援センターに状況を伝え、事業所から相談者に説明していただく対応をとることにに関して相談者より了解を得た。 地域包括支援センターに電話したところ、かつては利用当事者に対して目配り訪問をしていたが、コロナ禍にて相談者と同居したことで目配りを終了していたとのこと。認定が要介護に変わり、介護サービスを利用しなくなったため対応を終了していた。このことも相談者には説明済みだが、保険者に寄せられた苦情内容を踏まえ、地域包括支援センターより相談者に電話にて改めて説明する旨を伺い対応を終了した。