

(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	<p>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。</p> <p>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。</p>	国保連	<p>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つと説明した。</p> <p>また、重要事項説明書の法人の窓口連絡すること、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。</p>

(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	<p>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きており、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。</p>	保険者	<p>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。</p> <p>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。</p>

②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>地域包括支援センターと居宅介護支援事業所の介護支援専門員が関わっているが、通所介護の事業所を変更して欲しいと依頼したところ、どこに変えても同じと言われた。医師に聞くと、どこも同じと言うことはないと言うがどちらが正しいか。</p> <p>地域包括支援センターが役割を果たしていないし、介護支援専門員も利用当事者に寄り添って支援をするという姿勢がみられない。保険者がどういうことで地域包括支援センターを置いているのか、上司から直接話を聞きたい。直接上司から連絡が欲しい。</p>	保険者	<p>居宅介護支援事業所に経緯を確認した。「通所介護はどこも同じ」とは利用当事者の発言で、それに同意を示して「どこも同じかもしれませんがね」とされて、介護支援専門員の言葉にすり替えられ、利用当事者等が反感を持ってしまった。通所介護の事業所の変更について話合いのために、地域包括支援センターの担当者と介護支援専門員で訪問しており、適切に対応している。</p>
2	利用当事者	<p>寝たきりで床ずれができています。介護支援専門員に歩けなくなったらどうすると聞いても、病院に入院するしかないと言う。</p> <p>訪問介護員は、買い物してもらっただけである。あとは往診医に来てもらっている。他の機関に相談すると、介護支援専門員に話が伝わってしまい、不安である。</p>	国保連	<p>今の相談者の状況や気持ちを再度介護支援専門員に相談すること、床ずれ等については、往診医に相談することを助言した。</p>
3	家族	<p>利用当事者は入院中であるが、これ以上の治療効果が望めず、退院することとなった。</p> <p>介護申請のため地域包括支援センターに連絡したところ、職員の対応が非常に悪く心を痛めた。介護全般のことがわからないので問い合わせしているのに、説明しようという気持ちが全く感じられない。最終的には病院への問い合わせ等の手続きを取ってもらったが、初めの印象が悪く、担当者を交代してほしい。</p>	保険者	<p>地域包括支援センターでの担当者変更については、管理者に直接事情を伝え、申し出ていただくよう伝えた。</p> <p>保険者からの一報も希望されたため了承した。</p> <p>後刻、当該管理者に架電し、相談者からの苦情及び意向を伝え、連絡が入った際の対応を依頼した。</p>
4	家族	<p>介護支援専門員から、居宅を訪問してきた際に「部屋が汚い」と言われた。また、訪問介護員を入れたいと相談したら「必要ない」と言われて対応してくれない。</p> <p>決まった日に打ち合わせに来ると言っていたが来なかった。事業所を信頼できないので事業所ごと変えたい。</p>	保険者	<p>事業所の紹介はできないため、地域包括支援センターに相談するよう伝えた。</p> <p>地域包括支援センターと介護支援専門員が繋がっているので不安とのことだが、まだ地域包括支援センターに相談していないので一度相談してみますと話され、対応を終了した。</p>

③契約解除に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>居宅介護支援事業所に対する苦情。 サービス担当者会議で介護支援専門員の交代を伝えられた。契約書には「やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1か月の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより契約解除することができる」とあるが、その文書をもっていない。求めても持ってこないのに、介護支援専門員に伝えてほしいとのこと。</p>	保険者	<p>介護支援専門員に苦情内容を伝えた。介護支援専門員の話では、サービス担当者会議の際、契約解除の内容を文書で相談者に渡したが、いらないと受け取らなかったため、再度お渡ししたとのことであった。 その他の介護サービス内容や対応に関する苦情については、もう介護サービスは終了しているのに、保険者内で情報を共有してもらえればよいとのことに対応は終了となった。</p>