

(2) 訪問介護

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	訪問介護員に風呂掃除をお願いしている。風呂掃除の際、浴槽の栓が外れなくなった。以前もあった。事業所に訴えたが返事がない。浴槽の栓を外すのが難しいので利用者本人がやるということを伝えてあったのに引継ぎがされていないからだ。修理代も発生し、まずは謝罪するべきではないか。 その事業者を管轄している保険者は、そんな事業者を指導しないのかと訴えが続いた。	保険者	介護支援専門員と当該事業者に事実確認をした。 介護支援専門員はその都度相談者からの訴えを聞いており、事業者にも伝えていた。 事業所の管理者にも確認すると、訪問介護員は触らずに利用者本人にやってもらっているの、訪問介護員はやっていないとのこと。 引継ぎに関してもできているとのこと。どちらも相談者は管理者からの謝罪を求めているので、謝罪に当たらない場合でもその理由を丁寧に相談者に説明するようにお願いした。その後管理者から相談者に連絡が入ったが、相談者から管理者の対応に不信感しかない、管理者は話を把握していない、と訴えが続いた。 保険者から三者での話し合いを提案し、話し合いの場が設けられた。しかし、平行線に終わったと相談者より報告があった。相談者は、介護支援専門員に他の事業者を探す依頼をしたとのこと。

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	事業所の職員に対する苦情があるが、それに対し、保険者はどのような対応してくれるのか。 ①利用当事者や家族の要望を2～3回言わないと対応してくれない。 ②現金払いしかできず、小銭を出そうとするとおれで払ってほしいと言われる。 ③相談者の仕事の都合で相談者が家にいることになった日はキャンセルの連絡を入れるが「キャンセルは困る」と言われ不愉快な思いをする。 今後の利用については、介護支援専門員に相談しており、当該事業所の利用を辞めたいとのことであった。	保険者	保険者から事業所に連絡するにあたり、利用者名・相談者名を出して良いか、また、事業所からの回答を求めるか確認したところ、聞かれたら名前を出しても良いこと、事業所や保険者から対応結果の連絡は不要とのことであった。 同日、事業所の管理者に電話した。 以前、相談者と支払いの件で言い合いになったとのこと。当該事業所は現金払いしか行っておらず、契約書にも明記されている。事業所側はおれで支払いがあった場合を想定しておつりを用意して行ってるが、相談者はお札プラス端数の小銭も出したため、おれでお願いしたいと言ったところ、振り込みはできないのかなど言い合いになった。事業所の利用を来月までで辞める話もその際に出た。 相談者は当該事業所の利用を希望しているが、自己負担額が高額になることから、相談者が家にいる日はできるだけ相談者自身で介護しようとサービスをキャンセルする。キャンセルの回数がとても多く、事業所も困ったため相談者に話をした。 上記内容を聞き取った上で、来月まではサービスを継続することから、言い方などは少し気を付けてサービスの提供にあたってほしいと伝えた。
2	家族	利用当事者は訪問介護を利用している。 訪問介護員が急用で来られなくなってしまったが、事前の連絡がないということがあった。このことに対して相談者より事業者に電話し、このような時には必ず事前に連絡してほしいと伝えた。 しかし、その後にも同様のことがあり、再度相談者から事業所に電話したところ、「今回の費用は請求しないから」など電話対応が酷かったとともに、そもそも「事前連絡を必ずしてほしい」という相談者の意図が伝わらなかったとのこと。訪問介護員との関係は良好だが、事務職員の対応に不満がある。 こういった苦情があったことを保険者から事業所に伝えてほしいとのこと。	保険者	相談者の要望は、事業所に、訪問介護員の訪問キャンセル時の事前連絡を必ずしてほしい旨を伝えてもらいたいということであった。また、保険者から相談者に事後連絡は不要とのことであった。 これを受けて、保険者より事業所の管理者に対し、キャンセルの連絡は必ず事前にしてほしいこと、相談者より事業所に直接意見を伝えているが改善されないため、事業所内で情報共有と改善策の検討をしてほしい旨を伝えた。 管理者より、利用者に対する事前連絡は必須であることと、事業所内で改善策を検討するとの回答があったため、今後の対応について検討していただくことを依頼した。

③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	家族	訪問介護事業所の管理者に、利用当事者に必要なサービス内容について、電話で伝えた。 その際に、数日後に契約を締結し、同日からサービスを開始すると約束していた。 しかし、介護支援専門員から、契約日の前日、当該事業所のサービス提供はできなくなったと言われた。 当該事業所の管理者に電話をしても対応してもらえず、契約を白紙にした理由も分からない。 重要事項説明書等を取り交わす前であっても、契約及びサービスの提供日まで決めていたのだから、電話とは言え、契約として成り立っていると思う。 その後、介護支援専門員から、他の事業所を紹介され、訪問介護は利用できている。 当該事業所の対応があんまりだと思い、まず国保連に電話した。どこに苦情を伝えたらいいのか。	国保連	利用予定日の前日に契約を白紙にされ、いまだに管理者が応答しないことは、苦情として保険者に相談するよう勧めた。 また、契約に係ることは消費生活センターにも相談が可能である旨情報提供した。
2	家族	家族が利用当事者の顔の一部に血が滲んでいるのを発見した。訪問介護員同行で買い物支援中に転倒したことを利用当事者から聞いて知った。当該事業所から家族、介護支援専門員に報告がなかった。 当該事業所の管理者に病院で検査したことを報告がなかったことを訴えたが、謝罪もなく治療費の話もない。「現在確認中」との対応に納得がいかない。 今後、このような事業者とどのように話をしたら良いかも教えてほしい。	保険者	介護支援専門員に日時を調整してもらい、当該事業者の管理者、介護支援専門員、家族が一堂に会い話し合いをすることを勧めた。 事業者の管理者に事実確認した結果、訪問介護員からの報告がなかったため、介護支援専門員、家族から聞いて知った経緯があった。 管理者は、職員の管理不足を認め具体的な改善内容を記載した事故報告書を提出すること。 話し合いの結果、家族に謝罪し治療費に関しては当該事業所が支払うことで家族は納得されたと介護支援専門員より報告があった。
3	家族	利用当事者のケアプランは通所介護のみだったが、事情があり訪問介護を依頼しようと思い、介護支援専門員に相談した。介護支援専門員は、併設の訪問介護事業所を紹介してきたが、この事業所を使うために、抗原検査をして、陰性証明を提出して欲しいという。 コロナ禍なら事情も分かるが、5類に移行してもそのような検査を求めて良いのか。 検査を行うため事業所が自宅に来るならまだしも、高齢の利用当事者を家族が外出させ、自費で検査させるなどおかしい。 また、介護支援専門員は併設事業所であるからか、この訪問介護事業所しか提案しないのも気が利かない。	国保連	抗原検査の陰性証明の提出を求めているのは当該事業所の判断であると考えられるが、国保連はその是非を判断することはできない旨説明した。 その検査の仕方については、受診の必要があるのか、検査キットでよいのか等、介護支援専門員に尋ねてもらうよう助言した。また、介護支援専門員には、当該事業所以外の事業所の提案を求めるとともに、相談者も地域包括支援センターに利用当事者が利用できそうな他の事業所の紹介を相談するよう助言した。

(3) 訪問入浴介護 契約に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	訪問入浴の契約をした。その際、個人情報に関する書面が変だと思い、サインはしたが書式が違うのではないかと文句を言った。その日、入浴サービスはしてもらったが、以後のサービスを止められてしまった。 相談窓口に関い合わせたところ、書類に同意を得られなかったのでサービス提供はできないと判断したと言われた。 入浴ができなくて困るので、違う事業所を介護支援専門員に手配してもらっているが、そのような理由でサービス提供を拒否するなどあってよいのか。サインはしたので、契約不履行ではないか。	国保連	国保連は、電話相談のみで直接事業所から、事情を聞いたり指導したりはできないので、引き続き介護支援専門員に相談することを勧めた。 国保連は事業所名を記録に残しておくことと伝えたところ納得された。 契約については、消費生活総合センターを案内した。

(4) 訪問看護

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	利用当事者	訪問看護を利用しているが、契約を解除すると言われた。血圧を計らないことがあった。また、フットケアを希望したとおりにしてくれなかったので、支払いをしたくない。 保険者が事業所に介護給付費を支払うこともおかしいと思う。	保険者	事業所に連絡し、サービス提供の記録を提出していただいた。 実際に血圧測定やフットケアが実施されていることを確認したため、その旨を利用者に伝え、保険者としては返還を求めることはないことを伝えた。

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	訪問看護の職員が時間外に利用当事者の自宅を訪問した上、利用当事者を食事に連れ出し、その食事代を利用当事者が支払ったようだ。 利用当事者は、その日の状況について忘れてしまっており、認知症の利用当事者に対して、その場で利用当事者の同意があったとしても、そのようなことをするのはあり得ない。 同日に事業所に連絡をしたところ、管理者が対応し、法人の代表者と状況確認してから家族に連絡すると返答があったが、今日まで連絡がない。 介護支援専門員に相談し、事業所を変更することになっている。 保険者に相談をしたところ、国保連を紹介された。	国保連	国保連は、介護サービスの相談窓口であり、相談内容からすると、その管轄外の出来事である旨説明した。そのため、法人もしくは管理者からの連絡を待ち、状況説明をしてもらうとともに、今後事業所としてどのように対応するのか、また再発防止についても説明してもらうよう助言した。 また、損害賠償を望むのであれば、弁護士等に相談するよう助言した。

③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	家族	利用当事者は、難病指定の認定をもっているため、医療保険は自己負担がないはずだが、ある月分が介護保険で請求されてしまった。家族は大きい金額ではないため、とくに返金は求めなかった。 事業者側から返金すると連絡があった後、利用当事者の自宅に現金を持ってきたが、金額が相違しており、確認するよう伝えるやり取りを何度もしている。 事業所側から契約解除をさせられたため、現在は他の事業所を利用している。	保険者	当該事業所に電話で確認したところ、請求誤りの事実があり、利用当事者に謝罪し、収拾しているとの認識であった。契約解除についても、利用当事者等、居宅介護支援事業所と話し合い、納得いただいているとの認識であった。 当該事業所に対し、請求等は慎重に行い、必要に応じて保険者の所管部署等を確認するよう伝えた。