

### (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	<p>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。</p> <p>相談窓口にお問い合わせしたところ、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。</p> <p>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。</p>	国保連	<p>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。</p> <p>国保連は事業所名を記録に残しておくことと伝えたと納得された。</p> <p>契約については、消費生活総合センターを案内した。</p>

### (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	<p>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。</p> <p>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。</p>	保険者	<p>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。</p> <p>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とはしないことを伝えた。</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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>保険者に相談をしたところ、国保連を紹介された。</p>	国保連	<p>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。</p> <p>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。</p>

### 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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	保険者	<p>当該事業所に電話で確認したところ、請求誤りの事実はあり、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。</p> <p>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に確認するよう伝えた。</p>