

(5) 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	利用当事者は通所介護を利用している。入浴後に、利用当事者の着替えと紙おむつの交換が行われていない。その度に、事業所に改善の電話をしているが、同じようなことが度々発生している。 以前から当該事業所を利用し、今までに複数回入浴後の着替えと紙おむつの交換が行われていないことがあった。	保険者	事業所の管理者に相談のあった内容を伝えたこと、管理者からこの後、相談者に連絡が入ることを説明し終話となった。 相談者に謝罪し、業務のやり方の改善について説明を行い、対応したとのこと。
2	家族	事業所で提供される昼食について、栄養士等の資格保持者が作っていないため、味が安定せず不味くて食べられたものではないと利用当事者が言っている。 リハビリをする資格を持った人が去年辞め、そのまま補充されないのにリハビリのお金を取っている。 新入職員に入浴介助ばかりやらせて仕事を分担しないため新しい職員がすぐに辞めてしまう。 管理者が何も仕事をせず、職員が忙しくて人が足りないのに、ずっと座ってパソコンを見ている。保険者にもその酷い状況を知って欲しい。抜き打ちで視察に行ってください。	保険者	機能訓練指導員の不足については、補充するまでは機能訓練の加算は算定できない可能性があり、状況により異なるので確認しないとわからない。実地指導は定期的に行っていると伝えた。匿名希望のため今回は意見の聴取のみとなった。

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	利用当事者は骨折し、長期間通所事業所の利用を休止していた。 事業所から様子確認の電話が入り利用再開したい旨を伝えており、事業所も了承していた。しかし、利用再開について事業所と話したところ、元々利用していた曜日の枠が定員いっぱいになってしまったため、曜日変更するか、他の事業所を利用してはどうかと提案をされた。納得がいかず、事業所と話したが ①枠は取ってあったが、利用休止していた他の方が先に再開となり埋まってしまった ②売上にかかわることなので、枠はできるだけ埋めたい 等の発言があり、利用者本位ではないと感じた。契約書の苦情の問い合わせ先に保険者の記載があったので電話した。	保険者	サービス内容等は、利用者と事業所との契約に関することなので、保険者として関与することはできないが、ご意見があったことを事業所に伝えることを説明し、了承された。今後、当該事業所を継続するのであれば、改めて話をする必要があると説明した。サービス利用や事業所の変更希望等は地域包括支援センターに相談するよう助言した。 事業所に連絡した。契約書には1か月間利用がない場合はサービス終了の旨記載があり、同意書ももらっている。事前の確認では事業所に戻るかどうかかわからないと伺っていた。 保険者としては、相談者に今後についてもう一度事業所とよく話しをするよう伝えてあるため、契約内容等改めてきちんと話していただきたいと伝えた。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2	家族	以前から連絡ノートの記載内容や職員の態度に不満や疑問があったため、連絡ノートに知らせて欲しい内容や質問を記載した。 利用当事者が帰宅した際、送迎に来た管理者は乱暴にスロープを出し相談者を無視して帰ろうとした。相談者があいさつすると「ノートに書いたとおり今日が最後です」と言って去っていった。契約書に記載されている法人の連絡先に電話をし、苦情を言ったことはあるが、電話に出た者は「事業所の対応はひどいと思うが、自分は契約社員で、何もできない」と言っていた。当該事業所のひどい対応は必ず国保連の記録に残して欲しい。	国保連	相談者の介護の大変さを傾聴した。また、事業所からの契約解除は、契約書等に記載してある通りの手順を踏むべきである、一度契約書を確認するとよい旨を助言した。 国保連は事業所名及び相談内容を記録に残すと伝えた。
3	家族	介護支援専門員から連絡があり、通所介護事業所から、利用当事者が他の利用者に暴言を吐くのでその利用者から、今月いっぱいサービスを中止したいと話が来たと言われた。 介護支援専門員は、他の通所介護事業所を探してくれているが、相談者としては、利用当事者も職員の名前を覚えるくらいなじんでいるので、辞めたくないと考えている。 利用当事者は、以前から暴言を吐くようになり、主治医は、暴言がひどい時に飲ませる屯用の内服薬を出してくれている。 当該事業所からの連絡帳には、以前から暴言のことは書かれていた。 しかし、暴言がひどく、他の利用者がやめたがっているほどであったのであれば、事前に相談してほしかった、そうであれば主治医に相談し、内服薬の変更等を考えることができたのと思う。 このまま通える通所介護事業所がなくなってしまうたらどうしたらいいのか。	国保連	通所介護との契約書及び重要事項説明書の内容を確認し、今回のサービス中止について、介護支援専門員も含めて、事業所と話し合うように伝えた。その際、利用当事者の暴言についての対応も内服薬の変更を含め伝えてはどうかと助言した。 また、もし他の通所介護が見つからない、断られるようなことになった場合は、保険者に相談するよう助言した。

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	通所介護の際、利用当事者は、脱衣場で、補聴器を外し、脱衣所にあった箱に入れた。しかし、お風呂から上がると、その箱がなくなっており、補聴器もなくなっていた。職員が、事業所内を探したが、見つからなかった。 事業所の管理者は、「補聴器の管理は利用当事者自身でしていた、脱衣所に箱は置いていない、利用当事者は補聴器を付けてこない日もあったので、毎回補聴器を付けているかどうか確認はしていなかった、今日もつけてきたかどうかはわからない」と言った。 結局、補聴器は見つかっていないが、事業所の対応には納得できず、利用はやめた。 保険者に相談したところ、事業所に注意するとは言っていた。	国保連	事業所に対し、補聴器について、入浴する際の保管方法、また、利用当事者が補聴器を入れたという箱があったか否か、あればその箱を探してもらうこと、事業所の契約書に、損害賠償及び持ち物の管理について等記載されているところを確認することを説明した。また、サービス利用開始時、介護支援専門員が当該事業所と補聴器の管理について話している可能性もあるので、確認してみるよう伝えた。

④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	利用当事者	通所介護でマッサージを受けたところ、内出血が複数個所で発生し、立っているのも辛い痛みが続いている。苦情として保険者から事業所に伝えてほしい。	保険者	事業所に苦情内容を伝えた。
2	家族	相談者は、利用当事者が通所介護から帰宅した際、けがの痕を見つけた。事業所から事前に連絡はなく、帰宅時に同行した職員からも何の説明もなかった。後刻、管理者が利用当事者宅を訪問したが、「病院に連れて行った方がいいですよ」とだけ言われた。あまりにずさんな対応に呆れ、怒りが湧いてきた。事故が起きた時に連絡をするべきだが、帰宅時には職員が何かしらの報告ができるはずである。当該事業所の職員は素晴らしくとても満足しているが、管理者がすべてを台無しにしている。こういった苦情はどこに言ったらよいのか教えてほしい。	保険者	保険者からは、事業所に対して事実確認を行い、利用者及び家族への丁寧な説明と対応を申し送ることできると伝えた。相談者は、「名前は伏せ事業所管理者には苦情が入ったことを伝えてほしい。ただし、職員が悪いわけではないことは重ねて申し上げたい」と話された。名前を伏せても事業所側が個人を推定する可能性を伝えるも、連絡を希望された。 後日管理者と連絡を取り、利用当事者、相談者の名前を伏せて苦情内容を伝えた。管理者によると、推定される事故については、事業所の看護師が観察を続け、帰宅前には相談者の家族に連絡を入れている。相談者が話した内容にかなり食い違いがあったが、事業所としての反省点があり、今後は再発防止と事故発生時の速やかな対応を徹底して行くと話された。相談者が説明を求めた場合は丁寧な対応を要請し、了承を得た。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
3	家族	利用当事者は、通所介護を利用していた。事業所でパンが提供された。事業所側は、利用当事者に小さくちぎって食べるようにと伝えたとのことだが、食べるところを見ていたのかどうかは返答がない。 通所介護利用中に、事業所からパンがつままったようで、利用当事者の息が止まっている、救急搬送すると連絡があった。利用当事者は、病院に運ばれたが、結局そのまま息を引き取った。 利用当事者が、パンをちぎって食べているところを職員が見ていたのかどうか、利用当事者がちぎったパンが大きすぎたのではないかなど、当時の事情がよくわからないので、詳しく知りたい。	国保連	事業所から説明を受けるにあたり、当日の介護記録及び事故報告書等の提供を求めよう伝えた。 また、契約書等に記録を開示請求事項が記載されている場合は、それに従って請求するよう説明した。
4	家族	通所介護の帰りの送迎時、職員から、「トイレ介助の時に立たせたので疲れてしまっていると思う」と言われた。 その後具合が悪くなり、病院に行くと、骨折していたため、入院した。 事業所の管理者は当初「つかまって立たせていた」と言っていたが、その後は、「抱えて処置した」と言う。事業所に都合の良ように、言うことが変わっている。 骨折は事業所が原因だと思う。事業所を利用者受け入れ停止等にはできないか。 利用当事者が退院したら介護支援専門員も通所介護も変えようと思うが、それは可能か。	保険者	本窓口は介護サービスに対する苦情相談の窓口であり、事業所に事実確認のうえ、苦情内容を伝えることができる旨を説明した。「保険者から事業所に聞いても認めないと思う」と希望されなかった。 受け入れ停止といった処分を行うのは、保険者では法人指導を担当する部署があるが、今回の件でそのような処分ができるかはわからない。他に、福祉オンブズマンという苦情に対する調査をする機関があることを伝えた。 介護支援専門員や通所介護を変えることは可能であり、介護支援専門員の変更は地域包括支援センターが窓口となっていることを説明した。

⑤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	相談者の家族が通所介護事業所に通っているが、通所していない日の分の料金が引き落とされていた。相談者はこの件について気づかずにいたが、領収書が届き、間違った引き落としがあったことを確認した。保険者に相談する前に、事業所にも電話をしてこの件について伝えたが、管理者が不在のため来週以降の対応になるという説明を受け、納得がいらず保険者にも電話した。 以前にも、当該月の引き落としの遅れにより、次月まとめて引き落としを行うといったこともあり、事業所の経理面に不信感を持ち、心配しているとのこと。	保険者	このような電話があったことは部署内で共有し、事業所からの電話を待っていただき、管理者に一連の出来事を直接話していただくよう伝えた。それでも解決せず、納得いただけない場合は、再度保険者の方に連絡していただくよう併せて伝えた。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2	家族	利用当事者は通所介護を利用しており、利用料は口座引き落としになっているが、請求書がくるのが遅くて困る。ひどい時は引き落とされてから請求書が届く。以前金額等に間違いがあったので、引き落とされる前にきちんと確認したい。引き落とし日より前に請求書が欲しい、短期入所の利用中で請求書が渡せない時は、家のポストに入れてくれればいいと何度かお願いしているが一向に改善されない。こちらが何度お願いしても変わらないので、保険者から伝えてほしい。通所介護の内容は利用当事者に合っていると思うし、職員さんはみなさんとても良くやってくれるので、通所介護を変えたくはない。	保険者	相談者に名前を出すことに了解を得て、介護支援専門員と当該通所介護事業所管理者に電話の内容を伝え確認した。 請求書の件は以前から何度か相談者から言われており、こちらの落ち度なので謝罪しようとしたが、怒ってしまい話せなかった。きちんと話をして対応していくとのことだった。
3	家族	利用当事者は通所介護に通っていた。 送迎バスが事故を起こし、利用当事者がけがをした。 利用当事者は入院し、退院後は、通所介護の系列の施設の短期入所生活介護で、その料金も含めて対応してもらっている。 施設の介護支援専門員から相談者の家族に「正式に入所契約した場合、この料金がかかります」と金額を提示された。 相談者は急に施設の費用を要求されて驚いた。保険会社の担当者にどういうことが聞いたが明確な返事はなかった。 通所介護の事業所からは事故直後「誠心誠意対応します」と言われて以降、話をしておらず、今は施設の介護支援専門員が窓口である。 第三者として仲介してくれる機関はないか。	国保連	国保連は、損害賠償責任などについては関与できない、事業所との仲介もできない旨を説明し、以下の2点を提案した。 ・通所介護の重要事項説明書に記載の法人窓口などに連絡し、施設の介護支援専門員ではなく、事故後の対応について法人の責任者からの説明を求めること。 ・損害賠償責任については、保険者の無料弁護士相談や法テラスなどから助言を受けること。 また、保険者にも、事業所が事故後の対応について説明不足であると相談することを勧めた。