

(6) 通所リハビリテーション

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	事故があったにも関わらず、相談員から謝罪・見舞いの言葉が一切なかったこと等の対応に大変不満がある。事故に関する費用については事業所が負担するのか知りたい。	保険者	確認後、相談者に連絡した。事故報告書は提出されていたことと、費用負担については相談者と事業所間で決定する事項であるため、保険者では費用負担の如何について判断しかねるが、当該事業所に費用負担を含む事故についての説明を改めて実施するよう指示したことを伝えた。 見舞金等は保険者から出るかどうか質問されたため、保険者が負担する費用はないと答えた。当該事業所からの連絡を待つよう伝え、納得された。

(7) 短期入所生活介護

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	短期入所生活介護を利用するため、事業所と契約をした。 事前に、介護支援専門員から事業所に、利用当事者の持病について情報提供はされていた。事業所から、契約時に、持病について何も聞かれなかった。 短期入所生活介護の利用開始後、職員が初めて利用当事者の状態を見て、やはり利用を受け入れられないと相談者に電話があった。 事業所のこのような対応は許されるのか。	国保連	事業所としては、利用前に、利用者の状態について情報収集をした上で、受け入れを判断することが基本であり、場合によっては利用を断られることもある。 しかし、今回の契約時に、持病について何も確認をせずに利用を了承したのであれば、情報収集が十分ではなかった可能性はある旨伝えた。 国保連は、電話相談のみで、事業所の対応についての判断はできない。利用を断られた場合は、介護支援専門員に相談し、以後、他の事業所の紹介を依頼するよう勧めた。