

## (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	<p>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。</p>	保険者	<p>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。</p> <p>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。</p>

## (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	<p>短期入所生活介護を利用するため、事業所と契約をした。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>事業所のこのような対応は許されるのか。</p>	国保連	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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>これまでも継続して利用していた短期入所生活介護に、来月の利用予約をした際、利用者の病状説明とともに医師からは「短期入所生活介護の利用は問題ない」と言われている旨を伝えたにも関わらず、「リスクが高くて受けられない」と言われた。その後、事業所側は介護支援専門員に対し、「予約の空きがない」という理由を話したようで、結果、利用を断られた。当該事業所の管理者と面談をするも「他の事業所の短期入所のほうが安心ではないか」と言われ、とても驚いた。医師の意見を伝えたことを後悔しており、余計なことは言わない方がいいのかと思っている。また、予約拒否の謝罪もない。</p>	保険者	<p>相談者の話を傾聴し、当該事業所の管理者に確認をとり、夜間体制や緊急時の対応については、法人全体で議論するきっかけにしてほしいこと、丁寧な対応を心掛けるよう伝えるとともに、利用者の介護支援専門員に対し、一連の経緯を報告した。</p>
2	家族	<p>利用当事者の利用中の様子についての記録を渡すと説明されたが、いまだにもらえていない。</p> <p>以前、介護支援専門員を通じて催促し、「手配します。」と言われたが対応されなかった。その後、家族から直接担当者に問い合わせをした。担当者より「迎え入れが家族ではなく介護支援専門員であったため、記録は渡せなかった。記録は個人情報になることから、家族以外の人には渡せない。これから手配します。」との返答だった。しかし、その後何の連絡もなく、現在に至っている。</p>	保険者	<p>必ずしも家族に配らなければならない決まりではないことを伝えた。ただし、事業者は利用者の様子を記録に残すこと、申し出があった場合は適切な方法によりその情報を提供しなければならないとされていることから、保険者から当該事業所に対して申し出に対する対応を適切に行っていただくようお願いすることはできることを説明した。</p> <p>当該事業所に架電し、相談のあった件を伝えた。管理者は相談内容について未確認であったとのこと。担当者に事実確認し謝罪の連絡済み。利用中の記録については、家族の手元に届いたことを確認した。</p> <p>今回の件は担当者による不手際であったことから、今後気をつけますとのこと。</p>

### ③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>短期入所生活介護を利用した。夜中に連絡が入り、転倒事故があって朝まで様子を見るというので、すぐに救急搬送してもらうように依頼したが、渋っていた。それでも無理にお願いして、病院に搬送されレントゲン撮影して事業所ではなく自宅に戻った。</p> <p>自分で動ける状態ではないのに、1人でベッドから降りて車椅子に乗ろうとして尻もちをついていたといい、転倒してからどれくらい経っていたかもわからないという。</p> <p>その後まだ痛みを訴えたので数日後に別の病院に受診して再度レントゲンを撮ったところ、骨折の診断だった。前回の受診の報告では骨折とは言っていなかった。</p> <p>利用中の記録や状況の報告を依頼したが対応してくれず、謝罪だけしてきた。書類を見せてもらうよう依頼したがまだ出てこない。</p> <p>事業所に指導をして欲しい。事業所から経緯の説明を書面でして欲しい。</p>	保険者	<p>保険者としては介護支援専門員や事業所にきちんと事実確認をして、必要な指導をしており、保険者としてこれ以上処分などはできないことを伝えたが、釈然としない切電された。</p>
2	介護支援専門員	<p>利用者の家族に、国保連に電話してほしいと頼まれた。</p> <p>利用当事者は、個室を契約した上で短期入所生活介護を利用していた。介護支援専門員からも、当該事業所に対し、個室を希望していると伝えていた。</p> <p>ところが、事業所から介護支援専門員に、利用当事者と同室にいた他の利用者が新型コロナウイルス感染症に感染したと電話があった。利用当事者は個室を契約していたはずなのに、なぜ多床室にいるのかと聞いたところ、入力ミスをしたとの回答であった。</p> <p>同室者が発熱していたにもかかわらず、利用当事者は同室のままにされていた。</p> <p>利用当事者は、その後、発熱外来で陽性だと分かった。</p> <p>家族は、損害賠償を求めたい、なぜ個室の予約を間違えたのか調査してほしいと話している。</p> <p>保険者に相談したところ、国保連の苦情申立の対象になるかは分からないが、電話を試みたらどうかと言われた。</p> <p>保健所は、新型コロナウイルス感染症が第5類に移行したため、事業所に指導等はないとのことであった。</p>	国保連	<p>国保連の苦情申立は、損害賠償責任の追及を行うものではなく、今後の介護サービスの質の向上のために行う旨説明した。損害賠償については、家族と事業所との間で話し合うよう助言した。</p> <p>入力ミスで多床室になってしまったことについて、苦情申立は可能かと聞かれたため、国保連の調査は、個室の契約を間違えてしまった原因を究明する調査ではない旨説明した。</p> <p>国保連は、利用者及び家族からの相談窓口であり、苦情申立を希望する際は、家族から国保連に電話するよう伝えてほしい旨依頼した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
3	家族	<p>利用当事者が骨折する事故が起きた。利用当事者を移乗する際、介護職員と共倒れしてしまったようだ。</p> <p>短期入所生活介護の管理者は「完全にこちらのミスなので事業所で面倒を見ます」と言い、治療費を負担し、退院後は短期入所生活介護で介護してくれていた。</p> <p>ところが突然法人の担当者が、法人としてのお詫びを言ってきた。挨拶だけだと思ったら、「通常の介護保険利用に切り替えさせていただきたい」と要求して来たので驚いた。</p> <p>当該事業所の管理者は、100%非を認めていて今まで誠実に対応していた。急に有料になるなんて納得がいかない。</p>	国保連	<p>国保連は、事故の説明や再発防止策に対する苦情の相談は可能だが、その補償については対応できないことを説明した。</p> <p>法人の補償内容について法人窓口にお問い合わせをする、保険者の無料弁護士相談などから助言を受けることなどを提案した。</p>
4	家族	<p>利用当事者は、以前から口腔機能の低下があるため、服薬介助に関しては端座位でお願いしていた。ところが、介護職員が不十分な態勢で服薬させたことにより、数分間呼吸困難な状態が続いた。事業所側からの不誠実な説明や対応に憤りを感じ、すぐに退所させた。幸いなことに誤嚥性肺炎に至らなかったものの、保険者として適切に対応してほしい。</p> <p>当該事業所の責任者からも連絡を受けたが、法人として</p> <p>①相談員による心ない言動 ②夜に呼吸困難な状態に陥ったのにも関わらず、すぐに家族に連絡しなかった点 ③服薬に関して端座位で依頼していたのにも関わらず、介護職員に申し送りができていなかった点 ④事業所として再発防止策を立てた際の報告書が欲しい</p> <p>以上の4点を当該事業所の責任者には伝えたが、保険者としても適切に対応してほしい。</p>	保険者	<p>相談者の話を傾聴した。相談者に対し、通常、介護サービス提供中の事故に関しては、保険者に対し事故報告書を提出することになっている旨を説明した。相談者は、「介護保険主管課としてどのような対応するのか。」と尋ねられたため、当方としてまずは事故報告書を受取り、事故報告書に利用者及び利用者家族への対応の内容や再発防止策が記載されているかを確認するとともに、事故報告書を基に事業所の責任者にも事実確認を行い、対応していく旨を説明した。</p> <p>相談者から今後の窓口は当該事業所の管理者を希望するとのことで、事業所に申し入れた承された。</p> <p>保険者に提出する事故報告書に関して開示を希望されたため、相談者に対し、情報開示に関しては、事業所側に求める場合は法人による規定があるので、規定に沿って対応する旨を説明するとともに、保険者に関しても情報開示請求の仕組みがある旨を説明すると納得された。</p>