

9

その他に関する事例

①利用者等の対応に苦慮

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、短期入所生活介護を利用した。同じ短期入所生活介護の利用者が新型コロナウイルス感染症の陽性となり、利用当事者は自宅に戻れないこととなった。翌日、利用当事者も新型コロナウイルス感染症の陽性となり入院となった。病院の付き添い対応をした職員が謝罪をした。それ以降は謝罪も説明も何もなかった。</p> <p>事業所の対応が不誠実すぎる。利用者の容態が悪化しており、仕方がないことだとは思いますが納得がいかない。</p> <p>厚生労働省からの通達には、健康管理記録をつけなさいと記載があり検温も毎日やりなさいという記載がある。事業所は安全配慮義務を怠っているのではないか。</p>	保険者	<p>当該施設に連絡したところ、以下の回答があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・短期入所の利用の方だったため、連絡が足りなかった。 ・退院したタイミングで請求書を送付してしまい、そのことについて配慮が足りなかったと反省している。 <p>介護支援専門員と相談し、今後の対応を考えていくとのことであった。</p> <p>その後、相談者に連絡した。</p> <p>当該施設に誠意ある対応を行うようお願いしたと伝えたところ、少し施設の対応を待つ旨の言葉を受け、終話となった。</p>
2	家族	<p>相談者の家族である利用当事者が特定施設入居者生活介護に入居を検討中である。特定施設入居者生活介護のレクリエーションでは物足りず、他の通所介護の併用利用を希望しているが、当該事業所から「特定施設入居者生活介護では外部サービスは使用できない。介助全般・健康管理・レクリエーションは全て内部で行う」と言われたとのことであった。なぜそのような硬直的な仕組みになっているのか。自費でも対応してほしい。</p>	保険者	<p>相談者に連絡した。いわゆる一般型の特定施設入居者生活介護は、ご自宅での生活が厳しい方向けに包括的にサービスを提供する事業所になっており、厚生労働省の取扱方針（平成12年3月8日 老企第40号）により、施設の費用負担による特別な場合を除き、他のサービスを利用することはできないことを説明した。</p> <p>当該事業所の指定権限は都道府県にあり、相談については文書に残し、部署内で共有するとともに、東京都にも報告することを伝えた。</p>

②近隣住民からの苦情

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	その他	<p>通所介護の送迎車が近隣の小学校近くのグリーンベルト上に駐車し、高齢者の乗降をしている事業所が散見される。この付近にはマンションが複数あり、朝、夕方は送迎車がたまっている。車両が多いことから、夕方の下校時は視界が悪く危険である。せめて交通ルールを守って駐車してほしい。</p> <p>また、マンションによっては来客用スペースを送迎車用に開放しているため、そちらを使用してほしい。</p> <p>この件について警察に相談したところ、駐車違反を見つけた場合はその都度通報してほしいといわれた。しかしながら同じ住民としては心苦しく、また、その都度警察に連絡するのは大変なので保険者に苦情を伝えることとした。</p>	保険者	<p>地域内全域のサービス事業所に対して注意喚起させていただく旨を伝え、了承された。</p> <p>送迎車両に事業所名があったところには直接苦情を伝えて欲しいとのことであり、事業所名を伺い対応することとした。</p> <p>地域包括支援センターより、「通所介護の送迎車について苦情を受けた。地域包括支援センターとしては、事業所に直接連絡はしていないため、対応を検討すると相談者に話し終話となっている。しかしながら、相談者からは1週間後に地域包括支援センターに再度連絡をされると言われている。」と連絡があった。</p> <p>地域包括支援センターからも保険者に報告したと伝えていただくこととした。</p>

③関連する事業への不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>訪問看護ステーションについての苦情相談があった。</p> <p>訪問リハビリの担当者が家の中のものを盗ったのではないかと強く言ってしまったところ、信頼関係を保てないとの理由で、次の事業者を探すまでの猶予期間において事業者側から契約解除を申し出られた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応が十分ではない。苦情を言ったら即契約解除されてしまうのか。事業所内で事実確認するなどしてほしかった。 ・重要事項説明（誠意をもって対応）に反する。 	保険者	<p>この件について、当該訪問看護ステーションに電話した。</p> <p>相談者は、サービス提供のたびに細かいところを管理者に指摘してくる。職員が盗ったことを決めつけたような長文のメールで、電話は不通でメールでのやり取りになっており、対応が難しい。職員への注意喚起など事業所としての対応は行っている。これまでも相談者からの細かい要望についてできる限り応えてきた。疑いの目で見られる中ででのサービス提供は厳しい。</p> <p>介護サービス事業者の管理者向け弁護士相談窓口を案内した。</p>
2	家族	<p>施設に入居している。特定施設入居者生活介護なのかは分からない。</p> <p>入居当初はケアプランを交付されたが、その後、約2年間ケアプランを交付されていない。</p> <p>施設に、ケアプランが交付されていない旨を伝えると、2年前のケアプランを出してきた。内容もざっくりしており、現在の入所者の状態とは合っていないため、同意はできないと伝えた。施設は、申し訳ない、作り直すと言っていたにもかかわらず、その後の面談時に確認すると、作り直していないと言われた。</p> <p>保険者に事業所名を伏せた上で相談すると、ケアプランは交付すべき、口腔ケア及び整容は介護費用に含まれるため、サービスを提供せずに請求を起すことは問題であると言ってくれた。口腔ケア及び整容の有無はどのように確認したらよいか。</p> <p>他にも、施設は、ティッシュ等の備品を請求するとのことであったため、入所者のティッシュについては、家族が持参すると伝えていた。入所者の枕元に置いていたティッシュがなくなり、勝手に使われていた。</p>	国保連	<p>ケアプランは定期的に利用者の状態に沿って作成され、説明及び同意並びに交付が必要である旨伝えた。</p> <p>口腔ケア及び整容の有無を確認したいのであれば、介護記録の開示を求めてみるよう伝えた。</p> <p>ティッシュの持ち出しを防ぐため、ティッシュに利用者の氏名を記入する、利用者の私物であると印を付ける等してはどうかと助言した。</p>