

(14) 小規模多機能型居宅介護

①管理者の対応に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	小規模多機能型居宅介護支援事業所の介護支援専門員が変わって以降、利用当事者と同じくしている相談者の家族が一度も介護支援専門員と会ったことがなく、連絡も全く取れない。家族の介護疲労も限界のため、速やかに施設入所等の相談をしたい。	保険者	保険者より担当事業所あてに連絡し、家族に連絡していただくよう伝えた。なお、事業所に確認したところモニタリングができていなかったことが確認されたため、別途運営基準について説明するとともに改善するよう指導を行った。

②事故や状態悪化時の対応に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	サービス利用中に、利用当事者が転倒し、骨折した。事業所から謝罪等を受けたが、今回の事故が発生した原因や再発防止策について具体的な話がなかったため不信感をもった。	保険者	事業所に事情聴取し、事故の概要・再発防止についての書面を作成し、利用当事者の家族へ報告することとなった。 利用当事者の家族に書面で説明を行い、署名をいただき、納得された様子であったと報告があった。

③事務手続き（利用者負担を含む）に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	小規模多機能型の事業所を利用していたが月の途中で入院した。その月分の請求金額の日割り日数が間違っており、多く支払っている。修正して余分に支払った分を戻すように連絡しているのに修正してくれず、そのままになっている。 また退院する際に事業所から、歩けない状態なら受け入れられないと言われた。現在は別の事業所を利用している。 しかし、現在の事業所では、全くレクリエーションのようなものではなく、ずっとテレビを見せたまま放置されており、現場でのサービスは前事業所の方が良いので、戻りたい気持ちがあるが、もう受け入れてもらうことはできないか。	保険者	利用料金の誤請求に関しては、担当者に確認して修正するか、誤請求でないならその説明を行うよう連絡する。 受け入れの判断については事業所側が利用者の心身の状況をアセスメントして、事業所としての受け入れが可能か客観的に判断するので、はっきりした線引きがあるわけではなく、受け入れ拒否に当たるか判断は難しい。 相談者から、再度利用の希望があるなら、もう一度相談することは可能と回答し、事業所にもその旨を伝えた。