

(3) 訪問看護

①介護サービス内容に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	訪問看護事業所を利用しており、訪問の予定があったが、いつまで待っても来ない。事業所に電話をしたところ、今日は担当者が休みだと言われた。その後も訪問に来ず事業所に電話したところ、すぐ来たが呼び鈴を鳴らしてすぐに帰ってしまった。約束を守れない事業所はだめだ。保険者から事業所に連絡してほしい。	保険者	事業所に架電したところ、管理者が対応された。相談者は担当者が休みの時に他の職員が訪問することを断っており、今回のようなことは今までにも何回かある。その度に他の職員なら訪問できると説明しているが、了承を得られていない。怒って切られてしまった。呼び鈴を押した日についても担当者が休みになってしまい、直接会って前回と同じような説明をした。相談者が介護支援専門員に電話するということで説明は終了になっていたが、相談者は認知症もあり、そのことを忘れてしまっているのかもしれない。 相談者に架電し、今の事業所が合わないのであれば介護支援専門員と相談して他の事業所を検討してもよいのではないか、と伝えた。

②従事者の態度や言動に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者は、訪問看護を利用している。 突然、看護職員の訪問があった。 3か月に1度、看護職員が訪問しているとのことであるが、家族に対し、訪問の日時を伝えられていなかった。 看護職員は、1か月前に相談者に電話で日時を伝えたとするが、着信履歴も残っていない。 訪問看護事業所の管理者からは、契約解除まではいかないが、相談者と信頼関係が保てないため、他の事業所を探したらどうかと言われた。 介護支援専門員に相談すると、他の事業所を探すと言われた。 保険者に相談し、訪問看護事業所に苦情を伝えてもらったことがある。 当該事業所に注意してほしい。	国保連	国保連から直接、事業所に注意をすることはできない旨を説明し、了承された。
2	家族	訪問看護が来ているが、看護職員はキーパーソンとは話をしているが、他の家族には何も肝心な話をしない。やはり看取りなど大事な話はきちんと他の家族にも説明して欲しい。また、訪問回数のこと等で相談した時も何の返事もなかった。家族の気持ちを全く考えてくれていないのではないのか。利用当事者は良くなったが全く気持ちが収まらない。訪問看護の事業所にもこのことを伝えてほしい。 事業所を変えることもできるが利用当事者にとっては変わらない方がいいと思っている。介護支援専門員は交替したばかりだが、この後、介護支援専門員にも話をするとのこと。	保険者	サービスの変更などに関しては介護支援専門員に伝え、今後キーパーソンだけではなく相談者も含め情報を共有したい旨を伝える。 訪問看護の事業所にも、看取りを迎えた家族の気持ちを事業所に伝えてほしいという旨、保険者から伝える。その際名前を出すことのできる了承を得た。
3	その他	相談者は利用当事者の知人である。 利用当事者は身寄りがなく、独居である。 現在は入院中であり、これまでも入退院を繰り返している。 最近、退院のめどが立ち、退院前カンファレンスが開かれ、担当の介護支援専門員も決まり、以前利用していた事業所を再度利用すると聞いた。 しかし、以前、訪問看護事業所を利用した際に、職員が退院祝いだといい、食事を注文し、一緒に食べたり、利用料の集金の際、おつりが出せないのに集金したということがあったと聞いた。認知機能が落ちてきている人に、そのような対応をする事業所を信用してもいいのか。当該事業所に連絡し、注意してほしい。	国保連	訪問看護事業所と交わした契約書に法人の相談窓口の記載があるので、相談できること、介護支援専門員にも以前このようなことがあり心配していることを相談してみよう提案した。

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	利用当事者は訪問看護事業所を利用している。 今まで包帯、ガーゼ、薬は自分たちで負担していたが、手袋は看護職員が持ってきていた。 ある日、事業所の代表がやってきて手袋も負担するように言われた。理由を聞いたところ、他の利用者と公平にするためと言われた。	保険者	事業所に架電した。「手袋を負担するように言った理由としては、利用当事者の場合、1回の処置で大量に使うため、1枚も使わない利用者との公平性を保つため、その様に変更した。」とのこと。 運営基準で「看護師等を感染の危険から守るため、使い捨て等の手袋等感染を予防するための備品等を備え付けるなど対策を講じる必要があること。」とあることを伝えた。 「では、私の解釈が間違っていたということなのか。明確に違反なのかどうかを教えてほしい」とのこと。 運営基準にもあるとおり基本的には事業者負担であることに間違いはないが、個別ケースであり、手袋を多く使うのが利用者からの要望なのか、事業者判断なのかによっても変わるので、明確に違反かどうかの判断は難しい。 「事業所としては明確に違反かどうかは知りたかったが、そういうことでしたら分かりました。」とのことであった。
2	家族	利用当事者は訪問看護を利用しているが、看護職員が使用する手袋代を請求されている。 なぜ請求されるのか聞いたところ、「ほかの家庭でも請求しているから」と納得のいかない説明をされたため、保険者に相談した。保険者から「理由なく請求はしてはいけない」と教えてもらった。 保険者から当該訪問看護事業所に話をしてくれたが、今度は「利用当事者は褥瘡処置のためにほかの人より多く使用するため請求している」と説明を受けた。本来、事業所が負担するものなのではないか。	国保連	「ほかの人より多く使用するため請求している」と説明をされたことを再度、保険者に相談してみてもどうかと伝えた。 また、複数の事業所を運営しているという法人の相談窓口にお問い合わせを試みることを提案した。