

(5) 通所介護

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	家族	利用当事者の通所介護や介護支援専門員の対応についての不満。相談者が入院をする予定があるが、その間の利用当事者の生活について相談したが、話を聞いてくれなかった。 利用当事者は排泄障害があり失禁が多くみられるが、通所介護の職員から苦言を言われることがあり利用当事者も「もう行きたくない」と話しているとのこと。通所介護で何度かケガをすることがあったが、その際、施設は関係ない、自己責任だと対応してくれなかった。 通所介護を変更したい、介護支援専門員を変更したいという意向を話された。	保険者	相談者に了承を得て、介護支援専門員と通所介護事業所に状況確認を行った。 介護支援専門員からは、数日前に担当者会議があったが、相談者の入院について相談は特になく、その際の短期入所について話はしていたとのこと。通所介護の変更については、他の事業所の見学をして検討していくことになっていた。通所介護からはケガについて、相談者にも連絡・説明をおこなうと共に謝罪をしており、納得いただいていたとのこと。通所介護でもできる範囲で利用当事者に配慮して対応をしていたとのこと。 介護支援専門員が相談者と、介護支援専門員・通所介護の変更について連絡した。その結果、短期入所の件も含め穏便に対応が進んだとのことであった。今後については、相談者の希望に沿って進めるよう介護支援専門員に依頼した。
2	その他	通所介護において、契約の時間より短い時間で送迎している。利用定員を超過している。看護職員がいるはずなのに、いない日が多い。不正請求されているのではないかと。情報提供があったことは、事業所には伝えないよう希望あり。	保険者	匿名かつ書面での情報提供であった。部署内及び、実地指導の所管にて情報を共有した。

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	利用当事者から「職員にトイレに連れていかれ、職員の目の前で下半身の衣類を脱がされた」と伝えられた。相談者が施設に確認したところ施設長から謝罪があったが、介護職員からの謝罪はなく、対応に納得いかない。虐待行為であるため調査してほしいとのことだった。	保険者	施設に架電し、内容を聞いた。利用当事者は認知症があり、介護職員何人が交代で対応したが、無理やり行っていない。介護支援専門員によると虐待はない。後日、相談者から再度電話があり、直接施設と話をするとのことだった。
2	本人	相談者は、利用を検討している通所介護に見学に行った。事業所職員に利用の意向を伝えたところ、空きはあるが受け入れていない、新規事業を始めるため受け入れられない、といった理由で断られた。空きがあるにもかかわらず受け入れないというのは問題ではないか。	保険者	事業所は、正当な理由なく介護サービスの提供を拒んではならないため、保険者から事業所に事実確認をする旨を伝えた。 保険者から事業所に確認を行うと、相談者の突然の来所と相談者本人からの利用の意向に対し、対応した職員が左記のような理由で断ってしまったと回答を得た。事業所に対し、相談者に丁寧に説明をするよう依頼した。また介護支援専門員にも連絡し相談内容を伝え、介護支援専門員からの適切な手段で利用を調整してもらうことを確認した。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
3	家族	相談者より、以下の訴えがあった。 通所介護に通っている利用当事者のタオルがなくなっていた。事業所にタオルがなかったことを伝えたが「入れました」と突っぱねる言い方をされた。すでに複数回無くされていると伝えた。その後、事業所から「もう一度説明したい、もう一週間探してみる」と言ってきたが、返答がない。 回答がないことや利用者の持ち物にチェック体制がないことに指導を求めたい。	保険者	介護支援専門員、事業所の管理者に事実確認をした。 管理者に苦情内容と相談者からの「回答がない」の訴えを伝え、今後の対応策等の報告は介護支援専門員から希望していることを伝えた。結局、タオルは室内カメラの確認や他の利用者に聞き取りをしたが出てこないとのこと。チェック体制の改善を伝えた。 介護支援専門員からは、相談者が謝罪文と今後の対応策を文書で希望していること、当該事業所から送られてきた報告内容に紛失したタオルに関して触れていないと再度訴えていることの報告があった。保険者としては、紛失して出てこないタオルについて相談者と事業者との話し合いになる。その場を設け、納得してもらうよう説明してもらうしかないと伝えた。その後、話し合いがあり、事業者側が今まで紛失した物も含め弁償する事で相談者が納得されたと介護支援専門員から報告があった。
4	家族	利用当事者は通所介護の事業所を利用している。 相談者は仕事をしており、帰宅の時間に合わせて送迎するよう事業所に頼んでいるが、段々と早い時間に送られてしまう。 以前利用当事者が行方不明となり、GPS付の靴を購入した。利用当事者がGPS付の靴ではなく上履きで帰宅したことがあった。事業所に連絡をすると謝罪はなく「必要であれば取りに来てほしい」と言われ行った。その際も謝罪なく、むしろ職員が笑っており非常に不快であった。 事業所から就業中に当事者の血圧が下がったままだと連絡があった。自宅に救急車が着くので、それに乗り病院に同行いただきたいとのことであった。救急隊の方に「なぜ事業所が病院に連れて行かないのか」と重ねて責められた。 他様々な事が重なり、先日事業所を変更した。 事業所に苦情を保険者から伝えてほしい。折り返しは不要とのことであった。	保険者	事業所、管理者へ架電。 送迎の件について、ドライバーに周知しているが、相談者が時間にシビアな方で、注意喚起しつつ対応している。 靴の件については半年以上前の事例。当時ご連絡いただいた際は担当の職員と謝罪をしている。靴が違ったことに関しては担当者の失念であったが、合わせて謝罪済。 救急車の件については、相談者が自身で呼んだもの。数時間血圧の低い状態であったため、念のため相談者に連絡を入れた。しかし、当事者は送迎車への乗降や歩行も自力でできていたため、救急車を呼ぶほどではないとの判断を事業所でしていた。様子についても相談者に連絡はしていたが、取り乱したのか相談者が帰宅時に救急車を呼び、当事者と病院へ。当日中に帰宅をしたことを後からの連絡で知った。 以上の経緯であるが、職員にも保険者より連絡があったことを周知し、注意喚起を行っていくとのこと。

③管理者等の対応に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	通っている通所介護は、通所介護と言ってもラジオ体操をするだけで、リハビリはしない。 前の管理者の時は、そんなことはなかったが、新しい管理者になったら職員の手が足りず、呼んでもすぐに来てくれない。ベッドの上で排便しても、呼んでも誰も来てくれない。夜間帯も人がいないので、呼んでも誰も来ない。 今、通帳とキャッシュカードは、事業所に預けているが、この間通帳を見たら、使途不明金があった。 事業所に直接連絡し、注意してほしい。	国保連	傾聴し、国保連から事業所に連絡することはできないことを伝え、近く来るという弁護士に相談するよう伝えた。
2	家族	利用当事者は、同じ事業所に通う他の利用者が送迎バスの隣の席に座った際、手をつねられた。 利用当事者は送迎バスの運転手につねられたことを話した。 相談者は帰宅した利用当事者からその話を聞いた。利用当事者の手にはあざができていた。当日の夜に管理者から電話で謝罪があった。 相談者はこの件は事故になるため、事故に対する報告を施設にお願いした。 その後、担当者が事故報告の書面をもって来て、説明、謝罪があり、今後は利用当事者の近くにその利用者を寄せつけないようにすると言われた。 しかし、その後も利用当事者は、利用者が同じ送迎バスに乗ってきたと言っていた。事業所としては席も近くないので問題ないと判断したのかもしれないが利用当事者は、その利用者がいるだけで気になってしまう。 相談者は介護支援専門員に連絡を入れ施設に伝えてもらい、責任者から謝罪を受けた。 事業所の都合で被害を受けており、相談者から連絡をしなければ事業所からは何も説明もなく、すみませんと言うだけで改善がない。もっと体制をしっかりとるように指導してほしい。	国保連	国保連から現段階で直接事業所に連絡をして指導することはできないことを説明した。 具体的な改善策を介護支援専門員を通して確認してはどうかと提案した。 また、法人の相談窓口があれば相談できること、指導をしてほしいということであれば保険者への相談も可能であると伝えた。 同じようなことが起こるようであれば介護支援専門員と相談し、法人の窓口にも相談してみようと思いますとのことであった。

④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	本人	相談者は、通所介護利用時にけがをした。CT撮影をしたところ骨折が判明した。自分で転んだのであれば仕方のないことだと思うが、他の利用者が後ろからぶつかってきたために転倒した。通所介護の職員は、ぶつかってきた利用者と二人で話し合っしてほしいと言うが、できるわけがない。 事業所が加入している保険会社に対応してくれることになったが、対応が遅すぎる。先ほど電話をかけたばかりだが、手続きには時間がかかると言われた。保険で出るお金も少額のように諦められない。	国保連	国保連は、謝罪を求めたり、賠償を求める相談は受けられない旨説明し、納得された。 保険会社の話が、遅いとはいえ進んでいるのであれば待つよう伝えたと「仕方ないのでそうしてみます」とのことであった。 介護支援専門員にも状況を伝え、話が進まない場合は相談にのってもらってはどうかと提案したところ、「電話をしてみます」とのことであった。
2	家族	利用当事者が通所介護を利用中に、相談者に対して事業所の職員から連絡があった。「入浴サービスの際に口元にあざが発見された。なお、サービス利用中に負ったものではない」との説明を受けたが、在宅中に怪我を負うようなことはなく、通所介護利用中に負ったものと考えられる。そのことを事業所側に伝えていたが、改めて、相談員等から連絡があった際にも「転倒しておらず、サービス利用中に負ったものではない」と説明を受けている。事業所で負った怪我ではないとの一点張りであり強く否定をされた印象がある。 事業所職員の対応の経過もあり、原因は明確に特定できないことは理解しているが、怪我の状況も含め、事業所への不信感が増している状況である。事業所からはこれからの相談、確認先について連絡先等を教えてもらうことができなかったため、先ずは保険者に連絡をした。	保険者	保険者より事業所側に連絡および調整することは可能であるが、怪我の発生状況まで確認を行うことは困難であることを説明した。具体的には、利用当事者のサービスの継続および家族の負担も考慮し、双方の共通理解が行えるよう連絡調整を行い、また、利用者から事業所の対応が不適切であるとの印象を持たれている点について、関係性が改善できるよう丁寧な対応を行うよう申し入れを行うこととなった。介護保険担当から事業所に連絡、今後の対応について調整する際は具体的な事業所名と利用者の氏名を確認することとなった。
3	家族	倒れた日の朝、通所介護のお迎えの職員が、利用当事者の異変に気づかなかったのか疑義があり、事業所に詳細を確認したところ、状況説明が二転、三転して不信感を抱いた。このような事業所を指定したままで良いのか、憤りを感じている。 相談者は事業所との契約時や面談時に何かあったら、玄関の扉を開けて確認し、相談者に連絡をしていただくよう、頼んでいたにも関わらず、倒れた日の朝、連絡をしていただけなかったことは、事業所の判断ミスではないかと考えている。	保険者	通常は、通所介護の送迎では部屋には入らないが、呼びかけても応答がないなど、明らかに非常事態と判断した場合は中に入って対処することはある。緊急時の対応マニュアルを整備し、教育も行っているとのこと。今回は会話ができていたので、緊急事態との判断にいたらなかった。 サービス担当者会議の記録等で、何かあったら中を開けて確認する等、ご家族からの要望として記録に残っているものがあつたらコピーを提出していただくよう、依頼した。

⑤送迎に関する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	リハビリをしたくて、介護支援専門員に通所介護を紹介してもらったが、酷い事業所だった。 送迎中利用者にシートベルトをするように言わないので、皆していない。運転の職員にシートベルトをしなくていいのかと聞くと、「うちはいつもしていない」と言った。とても危険だと思い自分だけした。送迎車は車高が高く、足腰が悪い人がやっとの様子で乗り込んでいたので、踏み台はないのか聞くと、「ああ、忘れてました」と言い、出してきたが、配慮が足りないと思う。 あまりに酷いので、すぐに利用を止めた。危険なので保険者できちんと見に行き指導してほしい。	保険者	事業所に状況を確認し、必要な指導をする。実際に状況確認に行くかどうかは、上席の者と検討し必要な対応を取ると伝えた。 管理者に事実確認。送迎時シートベルトは原則着用するよう言っているが、全部の送迎の状況を把握しているわけではないので、通報について職員に周知確認する。踏み台については、それぞれの利用者の身体状況により必要に応じて個別に使用しているが、送迎時の各職員に任せているので、共有して注意喚起することのこと。
2	家族	利用当事者は、通所介護を利用している。手術後、すぐの利用であったため、医師が作成した、歩行時には必ず介助が必要であると記載された文書を、当該事業所の契約日に渡した。これまでも、杖歩行の利用当事者に対し、他の通所介護の職員は、手を添えたり、手を繋いでくれていた。 ところが、当該事業所の送迎の職員が変更になったところ、利用当事者の介助をせず、利用当事者から離れて歩くようになった。 介護支援専門員に相談したところ、当該事業所に利用当事者には介助が必要である旨を伝えてくれた。 一般的に、通所介護の送迎時に介助はしないのか。また、相談者からも、事業所に介助をしてほしい旨を伝えてよいだろうか。	国保連	通所介護の送迎は、介護支援専門員及び通所介護並びに利用者・家族とサービス担当者会議等において、どの位置からどのような介助をするのか具体的な方法を話し合い、三者で同意をした上で、介助に至る旨説明した。 利用者は、以前から、送迎の介助が必要であったとのことであるため、各通所介護事業所では、利用者の送迎介助をどのように行うことになっているのか、手順を確認してみることに、その際に、介助の必要性を記載した文書を配布していることを伝えてみるよう勧めた。 介護支援専門員と同様に、事業所に対し、相談者からも送迎の介助について要望を伝えてみてはどうかと助言した。