

9

その他に関する事例

①利用者等の対応に苦慮

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	介護老人福祉施設から胃ろうを理由に入所を断られてしまった。 利用当事者は、1日3回滴下で胃ろうの処置が必要である。入所するにあたり、2回に調整する必要があると言われ、1日2回で調整を行った。しかし、後日管理者から、審査の結果入所不可となったと連絡を受けた。 施設は、滴下から注入に変えたことにより体調が悪くなる事例もみたことがあるようで、注入に変えることで利用当事者の体調が悪化しても、責任はとれないと言われた。	保険者	保険者から施設に電話し、施設からは今回の場合、胃ろうの回数を3回から2回に調整したことによって、1回の量が増えてしまい、結果時間がかかるため施設での受け入れが難しくなってしまった。 相談者が言うような発言をした覚えはない。表現には気を付けて発言したつもりであるとのことであった。
2	家族	介護支援専門員に対する苦情で来所された。介護支援専門員の仕事について、前任の介護支援専門員は何かあるとすぐに動いてくれて、月に複数回の訪問があった。介護に関するいろいろな手続きの手伝いや病院への付き添い、訪問診療の調整も対応してくれた。 介護支援専門員を変更して数カ月だが、今度の介護支援専門員は電話や相談をしても、「月1回の訪問の時に話します。」ということで、すぐに来てくれない。	保険者	介護支援専門員は月1回訪問しなければならぬが、それ以上は緊急時などに必要に応じて訪問すると伝えた。そんなことは初めて知った、家族が緊急だと思ったら緊急なんだから来てくれないと困る、前の介護支援専門員は来てくれたなどと主張された。利用者の状況によるので、介護支援専門員との相談のなかでどのように対応するか決めることになるかと答えた。 介護支援専門員から話を伺うと、要望が高い方のような感じはあるものの、まだ日が浅いので相談者とのやりとりで強く言われたりしたことはないようであった。今度訪問するときに詳しくお話を伺うということであった。
3	その他	相談者の家族が入居している特定施設が人手不足である。 人員基準を満たしていないにもかかわらず、介護報酬を受け取ることは認められるのか。 これは社会問題であり、許されないと思う。 本件について、どのような考えなのか教えてほしい。	国保連	国保連は行政機関ではないため、人員基準を満たしていないにもかかわらず、介護報酬を受け取ることについて、意見を述べることはできない旨を説明した。 人員基準については、保険者に相談するよう伝えた。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	介護施設に入所している。施設の種別は分からない。 相談者の親族が主介護者をしている。 介護支援専門員が、家族の承諾もなく、入所当事者の要介護度区分変更をしていた。これは違法ではないか。 施設に苦情を伝えると、施設からメールが来て、施設側は要介護度区分変更について説明をしたとして、署名するように求められた。しかし、隠蔽には加担できないと断った。 保険者は、要介護度区分変更の申請書に家族の承諾欄があるにもかかわらず、施設が、家族に説明したが署名を拒否したと言いい、受理していた。保険者の対応もおかしいのではないか。	国保連	違法であるかの判断はできないが、利用者の要介護度区分変更をする際は、家族に対し、利用者の状態及び申請について説明をする必要があること、また、申請書の家族の承諾欄が空欄であっても、受理するかは保険者の判断であるため、意見を述べることはできないことを伝えた。 相談者は、知り合いの弁護士がいるため、本件について違法か聞いてみるとのこと。
5	家族	要介護認定・要支援認定の申請のことで、地域包括支援センターの職員に訪問してもらったが、その職員の発言・対応に不満、不安、不信感があり当該の地域包括支援センターを変更してほしいとのことだった。 同居家族は長年介護をしてきた思いを汲み取ってもらえず、二度と顔を見たくない、自宅に来ないでほしいと言っている。	保険者	担当の地域包括支援センターを変更することはできないことについて説明し、納得された。 要介護認定がおりそうだとのことと、認定後は居宅介護支援事業所を選び、介護支援専門員と契約していただくことになると説明すると、「地域包括支援センターが担当するのではないのならよかった」と話された。
6	家族	病院でCTを撮り、そのデータをCDで受け取った。その後、結果を報告するために施設に預けたが、確認後に返却するように依頼した。 その後入院し、そのまま退所という扱いになり、入所当事者の私物が返却された。しかしCDが無かったため、返却するように連絡した。しかし「退所されたので関係書類は処分した。恐らくCDも処分したと思われる。担当した職員に確認して連絡する」と相談員に言われた。 翌日別の職員から連絡があり「病院に再発行を依頼したので診察券を貸してほしい」と連絡があった。CDを処分したとも紛失したとも言わなかったが、状況を察した。 保険者に来る前に、今までやり取りしたことがない施設の職員が診察券を受取りに来たが何度も謝罪しながら受け取っていた。入所当事者から「書類の保存期間等があるのではないか」と問いただしたところ「その通りです。すみません。」と言っていた。そのことから、施設の対応がおかしいことを再確認した。 相談員と話した際、保険者に苦情を言ったことを伝えた。また、相談員から「苦情があったことを上司に報告する。」との回答があった。 施設と話していると悔しい気持ちや苦しい気持ちがあり、入所当事者のことを思い辛くなってしまうので管理者などと話していない。	保険者	傾聴し、保険者として指導等の対応を検討することを伝えた。 管理者に連絡し、家族からの話を伝え、状況を確認した。 本件は担当者から報告を受けており、ある程度は把握しているとのこと。カルテ等の書類は保存されており、CDだけが見つからない状況である。CDには少なくとも医療情報が記録されているものであり、重大な個人情報紛失している状況。事実確認をし、家族への説明、保険者への報告を行うよう指示した。 管理者より家族への対応について状況連絡あり。家族宅へ訪問し、誤解のあった部分等個々に説明し、施設側の対応や配慮が不十分であったことを謝罪し、職員への指導対応を徹底している旨を伝え、円満ではなかったが、話し合いは終了したとのこと。 管理者が経過報告について書面を持参し提出された。

②近隣住民からの苦情

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	その他	介護老人福祉施設の近隣住民から電話にて相談があった。 毎日夜中に業者が出入りし、プラスチックのケースを積み重ねるような大きな音を立てている。以前も同じような相談をしているが改善されない。毎日続き睡眠不足で参っている。どうかしてもらいたい。	保険者	当該施設の管理者に架電した。 苦情内容を伝え、夜間に業者の出入りや音を出すなどあるか確認したところ、業者に状況を確認し、改善を求めると回答された。
2	その他	介護老人福祉施設の近隣にお住まいの方から電話。毎日、深夜に荷物の搬入が行われているが、とてもうるさくて目が覚めてしまう。以前はそれほどでもなかったが、数カ月前から車の扉の開け閉めや台車で搬入する音が以前と比べて非常にうるさくなっている。 搬入場所をかえるなど、何とかしてもらいたい。 以前も同じような相談をしているが改善されない。	保険者	施設長に架電した。 ・厨房に出入りする業者はあるが、時間は正確には把握していない。 ・普段、職員通用口も閉まっているが、厨房職員から暗証番号を聞いており出入りしていた。施設としてその時間帯に出入りしているのは把握していなかったとのことであった。

③関連する事業への不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者は身体機能が低下し、歩行が困難である。今回、親族が病気になり、同居家族が帰省する必要が生じた。利用当事者は一人で生活できる状況ではないため、短期入所生活介護を利用したいと地域包括支援センターに相談したところ、「今は短期入所生活介護の担当者がいないので説明できない」と断られた。非常に冷たい対応だと感じた。 居宅介護支援事業所に行き、介護支援専門員から有料老人ホームの短期入所の情報を得た。今後は上記の地域包括支援センターには相談したくないとのこと。	保険者	保険者に介護保険の申請に来所された際に下記の話があった。 加えて、短期入所生活介護についても、介護保険事業者のガイドにより介護保険で使える施設の情報を利用料金等を含め追加情報を提供した。一般的な情報であるが家族はそのような情報が必要だったとのこと。本日の申請では帰省時の短期入所の利用に間に合わないことは納得されており、有料老人ホームの短期入所を利用する予定とのことだった。
2	その他	数ヵ月前から事業所名が書かれた介護事業所の車が歩道と道路を遮るように駐車していて、通行する人が迷惑を受けている。夕方定期的に来ている、もう何度も駐車をしているのを目撃しているが、止めたところを見ていないので、直接注意はできていない。本来なら警察に通報するところだが、近所の人たちは、介護の車だからと特別扱いをして何も言わない方がいいと言う。しかし、介護の車でもルールは守るべきなので、保険者から注意して改善して欲しい。近くにコインパーキングもあるのだから、近隣住民の迷惑にならないやり方をとるように保険者から指導して欲しい。	保険者	当該事業所の管理者に通報内容等を伝えた。調査をして連絡するとのこと。その後、連絡があった。 利用当事者は特定でき、送迎時の車の駐車場所を替えて対応することを利用当事者とその家族に相談したとのこと。エレベーターのないマンションで、歩行も困難なため、ドアまでの送迎にかなり時間がかかる利用者であり、家族とも話し合って駐車場所を決めたが、もう少し遠くなくても歩行者の迷惑にならない所に停めるよう変更し、送迎担当者に周知するとのこと。