

8

サービス提供、保険給付に関する事例

(1) 居宅介護支援

①介護支援専門員、事業所の対応に不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	介護支援専門員は、1か月に1度訪問はあるが、夕方ふらっと来て書類にサインをしたらすぐに帰ってしまう。体調に変化はないか尋ねたり、サービスの変更などの要望があるかを聞いてくれたりすることは全くなく、やる気を感じられない。介護の認定期間の更新手続きなども書類を提出したかどうか確認するのみである。	保険者から居宅介護支援事業所に対し、名前を伏せて、要望が寄せられたことを伝えることができる旨の説明を行ったところ、まずは本人から介護支援専門員に自分の希望を伝えてみるのとこととなった。
2	本人	介護支援専門員を代えたいが、自分で見つけられないといけないのか。自分ではどこに頼めばいいのかわからない。	介護支援専門員を変更する手続きについて説明し、地域包括支援センターに相談するよう伝えた。
3	本人	事業所と契約し訪問介護員はよくやってくれる。しかし、介護支援専門員は最初のサービス担当者会議の時に会っただけで、その後1回も顔をみせない。先日、家の中で足が動かなくなり、事業所に電話して、車椅子を借りたい旨話すと、介護支援専門員から折り返し連絡すると言われた。その時電話に出た職員は、敬語も使わず、態度が悪かった。その日は家で介護支援専門員からの電話を待っていたが、連絡はなかった。翌日、介護支援専門員から電話があり、なぜ電話をくれなかったのか聞いたところ、「何回かかけたけれど、お出にならなかったの」と言われた。自分は動けなくてずっと家にいたのに、電話したとウソをつくとは許せない。	申立人に今回の苦情の件を事業所に連絡すると話したところ、電話しないでくれとのことだった。このような事業所や介護支援専門員のことを、介護保険の苦情として取り上げてほしいとのことだったため、地域の連絡会等を通じて事例を紹介することとした。
4	本人	退院時には家に手すりをつけ、すぐにリハビリが開始できるように入院中から介護支援専門員と打ち合わせをしていた。しかし、退院しても手すりはついておらず、リハビリも退院後1週間経ってから開始された。	介護支援専門員に確認したところ、相談者へは、手すりについて退院時に取り付け場所を確認し、さらに保険者に申請してから工事をするので時間がかかると説明し了承を得ていた。また、リハビリについても、必要な書類を医師から得るのに時間がかかると説明し了承を得ていたとのことだったが、説明は口頭だけで行っていた。そのため、文書でも説明すること、住宅改修着工前までの間は、すぐに利用できる福祉用具のレンタルを行うことができることなどを提案し、併せて住宅改修事業者に早期対応するよう依頼すること等、対策を立てるべきだったと指導した。
5	本人	病院で知り合った友人と偶然再会した際、知らせていないにも関わらず、自分が入院していた病院を知っていて大変驚いた。どこで知ったのか尋ねると、友人の介護支援専門員に頼んで探してもらったと言う。個人情報勝手に調べられ、不快に思った。	介護支援専門員へ保険者から指導することができることを話すが、今回は不要とのことだった。業務上知り得た情報を正当な理由なく漏らしてはならないことについては、事業者指導等を通じ改めて注意喚起していくことを相談者には伝えた。

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
6	本人	<p>半身麻痺の状態から、できない事をお願いしているのに、「自分でできる事は自分でやれ」と言われ、困って連絡してもすぐに来ないなど、介護支援専門員の対応に納得がいかない。</p> <p>保険者は、介護支援専門員の資質をあげるような指導は出来ないのか。</p>	<p>保険者より相談者へ、介護支援専門員が作成する計画は、介護保険基本理念である自立支援を踏まえ、利用者の残存する能力を引き出すような計画となることを説明した。</p> <p>また、介護支援専門員の資質向上の指導については、苦情等を受けた時には必ず事実確認し、改善の必要があった場合に、事業所の管理者または責任者に、指導・管理・研修等を依頼していることを伝え納得された。</p>
7	本人	<p>介護支援専門員は1か月に1度訪問はあるが、夕方5時や6時に事前の連絡なしに来て、書類を一枚渡して帰っていただけである。居宅サービス計画について介護支援専門員から何か尋ねてくることはなく、月に一度の訪問以外には全く連絡が無い。</p>	<p>保険者から事業所に対し要望を伝えることもできると伝えしたが、気まずい思いをしたくないので伝えなくて良いとのこと。リストを見て事業者の変更を検討したいとのことだったので、事業者の空き情報リストを渡した。</p>
8	家族	<p>母の介護支援専門員は、月1回のモニタリングで自宅を訪問した際、居宅サービス計画の同意について、認知症のある母に印鑑を借りて押印していた。既に介護支援専門員は変更しているので要望等はないが、保険者に苦情を伝えたいと思い電話をした。</p>	<p>介護支援専門員に事実確認を行ったところ、認知症のある利用者本人から同意を得ていたとのことだったが、今後は家族にも説明を行い同意を得よう指導した。</p>
9	家族	<p>介護支援専門員の対応に納得できないため、管理者に苦情を訴えたが、適切な対応がないので事業所を変更したい。</p>	<p>事業所に事実確認をしたところ、本部、管理者、介護支援専門員が本人宅を訪問し、謝罪を行ったとのことだった。今後は家族の心情に配慮し適切な対応をとるよう助言した。</p>
10	家族	<p>介護支援専門員は、自分でサービス担当者会議等の時間を設定しておきながら、私用で切り上げて帰ってしまった。このような介護支援専門員を変更したい。</p>	<p>保険者から介護支援専門員を紹介することは出来ないため、変更の相談はエリア担当の地域包括支援センターで行うか、自分で探すことになることと伝え了承された。</p>
11	家族	<p>利用者は認知症があり、財産管理のことも含め心配だが自分も高齢で持病があり、様子を頻繁に見に行けない。以前は介護支援専門員が様子を教えてくれ、相談をすればのってくれたのに、介護支援専門員が代わったら対応が悪くなった。介護支援専門員を変更したいのだが、保険者や地域包括支援センターの許可が必要か、手続きはどのようにすればいいのか教えてほしい。</p>	<p>介護支援専門員変更の手続きについて説明した。</p>
12	家族	<p>家族が介護保険サービスを使っているが、契約者が他県に住む家族のため、介護支援専門員は実際に同居して介護をしている自分の意見に耳を傾けてもくれない。介護支援専門員を変更することはできないか。</p>	<p>介護支援専門員の変更は、契約者の同意も必要であるから、家族間で話し合いを行い解決するよう話をした。</p>

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
13	家族	介護支援専門員に電話をしても繋がらず、訪問にも来ない。申立人が依頼したことも忙しかったので忘れていたと言われた。ショートステイの利用をお願いした時は、「(利用者が)トイレが近くて手がかかる」と、利用者側が不利になるようなことを事業所に言われた。	介護支援専門員が所属している事業所の責任者に相談するか、介護支援専門員を変えることも一つの方法だと助言した。
14	家族	介護支援専門員に相談をしても、印鑑の押印を催促するだけで、何も相談することができない。自宅に福祉用具業者を連れてきても、介護支援専門員は途中で帰り同席せず、業者と介護支援専門員だけで色々調整しているようで、信用できない。	介護支援専門員や事業所を変更することは可能だが、まずは介護支援専門員に不信に思っていることを伝えるよう助言した。
15	家族	相談者は仕事や通院の関係で、急遽宿泊付き通所介護等を利用したい時があるが、介護支援専門員に連絡を取っても繋がらないことが多い。しびれを切らして事業所に空き状況を尋ねると、介護支援専門員を通して欲しいと言われる。介護支援専門員は、こちらが困って相談しても「ああそうですか。」と言ったきり何の情報提供もしてくれない。在宅で介護を頑張っているが、このままでは疲弊してしまう。	介護支援専門員の変更手続きについて説明した。 また、在宅介護者を支援する事業の活用について提案した。

②希望どおりの居宅サービス計画を作成してくれない

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	退院に向けサービス担当者会議が開催され、家族も参加し話し合いの結果、概ね家族の案で調整することとなった。しかし、退院の2日前に突然ファックスが届き、具体的な説明もないままサービスが減らされていた。	通常はサービス担当者会議で確認された内容に沿ってプランを立てることとなり、変更する際は説明することが必要であるため、説明がなかったのであれば介護支援専門員に確認するよう助言した。
2	家族	介護支援専門員は、自分の会社の事業所を勧めることが多く、他社の事業所を使わせようとしない。他社の事業所を使いたいと利用者側から言ってもよいか。	利用者から希望を言うことは可能であり、希望を伝えても利用させてもらえないようなら、介護支援専門員を代えることもできると助言した。
3	本人	買い物の同行について、週1回から週2回に増やしてほしい。介護支援専門員や地域包括支援センターに相談しているが対応してくれないので、保険者から指導してほしい。	地域包括支援センター及び介護支援専門員に状況を確認すると、日常生活がある程度自立しているため、買物の同行は週1回が妥当であるとの判断をしている旨確認することができた。相談者には、介護支援専門員及び地域包括支援センターのケアマネジメントの結果、週1回が妥当であると判断しているため、保険者で回数を増やすよう指導はできない旨を説明した。
4	本人	次第に視力が落ちてきており、最近では1人での外出がままならない。病院への通院を定期的に行っているが、誰かに付き添いをお願いしたい。	介護支援専門員に居宅サービス計画へ反映してもらえよう相談することを提案した。

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
5	本人	介護支援専門員に同居の家族がいることを理由に食事の準備や掃除の回数を減らすように言われた。息子夫婦は孫の世話があり自分の介護まで手が回らない。	介護支援専門員に確認したところ、相談者の自立を妨げることになると考え、担当者間で協議しサービスを減らそうとしているとのことだった。相談者へはこれまでも説明し、納得を得られていると思っていたとのことだったため、丁寧に説明するよう指導した。
6	本人	息子が同居していると家事援助サービスを受けられないと言われ、家事は自費サービスを利用している。病気を抱えているため、自分のことで精一杯で家族の家事まで手が回らない。	介護支援専門員に確認したところ、息子の食事準備まで要求されたため、介護保険サービスではなく、自費のサービスを適用したとのこと。相談者へは何度も説明し、自費サービスを紹介したとのことだったが、今後は文書等でサービス内容を提示しながら、丁寧に説明するなど再度検討して欲しい旨を介護支援専門員に伝えた。
7	本人	転倒などの不安から、訪問介護員に買い物に付き添ってほしいと希望したが、介護保険ではできないと言われ、利用をやめてしまった。	介護保険外のサービスも含め、介護支援専門員と相談するよう助言した。

③居宅サービス計画、サービス等の説明の不足

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	介護支援専門員は自分の身体状況を把握していない。「見守り」が主体のプランで納得がいかない。介護支援専門員には要望を伝えているが改善しない。	介護支援専門員に確認すると、利用者は訪問介護員とお手伝いさんがやっていることを混同しているとのことであった。訪問介護員ができる事を文書化し、丁寧に説明してはどうかと助言した。
2	家族	一昨年から昨年にかけて末期がんの家族の介護をしていた。当時の介護支援専門員は、保険者の紙おむつの支給制度について教えてくれず、最後まで自費負担で買っており、総額で10万円程度かかった。最近、別の家族が介護を受けるようになりそのような制度があることを初めて知った。なぜ、当時の介護支援専門員は教えてくれなかったのか。	事業所には保険者が行う高齢者向けの事業について、職員に周知するよう指導した。

④介護支援専門員の訪問がない

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	利用者の車いすが壊れ、介護支援専門員に連絡したが来なかった。次の月も訪問すると言うが来ることは無く、福祉用具業者のみ修理に来た。その後、通院のため介護タクシーを利用したかったが、介護支援専門員の訪問がないため、自分で手配した。利用したいサービスを適切に入れてもらえず、本当に困っている。	事業所の介護支援専門員とその管理者に確認を行ったところ、管理者は介護支援専門員に対し、必ず月1回は利用者宅を訪問し、不在の場合はメモを残し再度訪問する事という指導をしていたが、その後の確認はしていなかった。事業所には体制を改めるよう指導し、改善策の提示を求めた。

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
2	家族	介護支援専門員が自宅の訪問に来ない。罰則があると聞いたので、調査して保険者から指導してほしい。	介護支援専門員にヒアリングを実施したところ、居宅に訪問しモニタリングを実施していないことが確認されたため、事業者に運営基準減算の事務手続きを行うよう指導した。
3	家族	介護支援専門員が、前任者からの引継ぎで来たきり1度も訪問に来ない。レンタルしている車いすの破損が原因で入院したのに何の連絡もない。	事業所に確認し、介護支援専門員へ速やかに訪問に行くように指導した。

⑤サービスの調整をしてくれない

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	介護支援専門員に介護用ベッドの依頼をしたが、三日経っても何の返事も無いので問い合わせたところ、まだ福祉用具貸与事業所に電話さえしていなかった。介護支援専門員に許可を得て私が福祉用具貸与事業所に電話したら翌日には現場を確認に来て、納品の打ち合わせができた。	保険者から居宅介護支援事業所に連絡が遅れたことの指導及び事業者内の介護支援専門員の変更について話すことができると申立人に伝えた。申立人は指導よりも居宅介護支援事業所の変更を希望したため、居宅介護支援事業所の変更の方法を説明し、事業所情報を郵送すると提案したところ、納得された。
2	家族	利用者は女性だが訪問入浴介護に来るのは男性ヘルパーが2名である。せめて男性1名、女性1名に変更してほしいのだが、介護支援専門員に伝えても事業所の責任者の許可が必要という返事のみで、変更してくれない。	保険者から状況を確認する旨提案したが、相談者自ら介護支援専門員に伝えてみると言って切電された。
3	家族	介護支援専門員が、利用者の都合を聞かずに、サービスの日程や訪問入浴介護の事業所を勝手に変更しようとしている。	相談者、介護支援専門員の間で、連絡調整が不十分であったことが原因だったため、迅速かつ丁寧な連絡を行うことについて指導した。
4	家族	おむつの支給を受けているが、在庫が増えて置き場所に困ってきたので一旦止めてもらうよう介護支援専門員に依頼したが翌月また届いた。介護支援専門員に尋ねたところ手続きを忘れていたことが分かったが、どうせ使うんだからと謝ることもなかった。	利用者は不満はあるものの介護支援専門員との関係は壊したくないとのことだったので、今回は傾聴し、記録に残すこととした。
5	家族	訪問入浴介護を受けているが、利用後数日経つと傷や内出血がある。介護支援専門員に相談すると、高齢者だから赤くなりやすいと言うが、擦った赤さとは違うものである。サービスが乱暴にもかかわらず、介護支援専門員は事業所との調整をしてくれない。	介護支援専門員は事業所との調整役であるが、サービス中に職員に直接希望を伝えることもできることを説明した。それでも介護支援専門員の対応に納得がいかない場合は担当者の変更や事業所の変更もできることを助言した。
6	家族	訪問リハビリテーションが希望どおりの内容になっていない。	訪問リハビリテーションについては、主治医の指示書に従って計画が立てられることを説明し、主治医や事業所に確認するよう助言した。
7	家族	夜間頻回なトイレ介助が必要となり、大変だと相談したが、「だんだん慣れるから」とサービスの見直し等提案してくれない。	事業所に確認したところ、介護支援専門員に配慮不足があったのは事実であり、翌月より担当者を変更し対応することとなった。

⑥契約解除に不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	家族	利用者は現在入院中で、退院に向けて住宅改修を予定していたが、介護支援専門員と揉めたことから担当を降りると言われ困っている。後任の介護支援専門員については地域包括支援センターに相談すると電話番号だけを渡され、同時に同一法人から借りている福祉用具も引き上げると言う。このような介護支援専門員は変更したいが今やめられては困るのでどうにかできないか。	介護支援専門員に連絡して、家族の要望と次の担当が決まるまで安易に辞めることは認められないことを伝えた。住宅改修の理由書作成等、次の担当が決まるまでは業務を続けることを確認した。

(2) 訪問介護

①訪問介護員、事業所の対応に不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	訪問介護員に、サービス終了間際、寒いので上着を着せてほしいとお願いした。その際、窓が開いていたので訪問介護員が窓をしめようとしたので、閉めなくて大丈夫だと言ったところ、訪問介護員は上着を着せることなくそのまま帰ってしまった。急いで訪問介護員を呼び止め、再度上着を着せてほしいとお願いしたところ、「こんなことをしている時間ではない」と怒鳴られた。	事業所に事実確認したところ、利用者の苦情内容に概ね相違は無く、利用者へはすでに謝罪を行っており、今後は訪問介護員を変えることとなっていた。 保険者より事業所に対して経過報告書の提出を求め、今後こういった事態が起こらないよう指導した。事業所は訪問介護員に対し指導していくとの回答だった。
2	本人	先日サービス中に、居住するマンションが断水となったため、どのような状況なのか、訪問介護員に確認を依頼し、管理事務所に行ってもらった。確認を終えた訪問介護員から報告を受けたが、要領を得ず、明確な説明がないため状況が把握できなかった。再度「確認しに行く」と言う訪問介護員の喧嘩腰の態度に、憤慨してしまった。	事業所の管理者に確認したところ、訪問介護員の説明に利用者も一度は納得したものの、「何を言っているかわからない」などと態度が急変したとのことだった。態度の急変は以前から見られ、訪問介護員と利用者の日ごろのコミュニケーションに誤解、行き違いがあり、このことが原因となっているのではないかとのことだった。 今後は利用者と円滑なコミュニケーションが図れるよう研修の充実等図り、利用者への適切な対応を依頼した。
3	家族	訪問介護員の言葉づかいがひどく、仕事も雑なので保険者に実態を知ってほしい。	課内で今回の相談について周知し、今後事業者に対する指導等に職員の接遇に関する事項を再度取り入れることにした。 当該事業所の管理者には、職員全員に接遇の注意をするよう指導した。
4	家族	長年来てもらっている訪問介護員にお茶と茶菓子をを出していたが、お茶の準備が辛くなってきた。そんな矢先に、近所の友人から介護保険で派遣される訪問介護員は利用者宅で飲食をしてはいけないと言われた。それが本当なら今後はお茶の提供を止めたいが、訪問介護員には止めてほしくない。匿名で止めさせることができるか。	匿名で事業所へ改善を求めることは可能だが、利用者名を伏せた場合改善確認は取れないこと、匿名で事業所に伝えても相談者が判明する場合もあることを説明したところ、検討してから再度連絡するとのことだった。