

9

その他に関する事例

①利用者等への対応に苦慮

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	昨日、介護支援専門員から突然訪問介護事業所が変わると言われた。3人來ている訪問介護員はみんな良くやってくれていて、問題は何かないはずなのに変わる理由が分からない。事業所が理由を言ってこないのに自分から事業所に理由は聞けない。	介護支援専門員に確認すると、当事者は対応困難者で何度も介護支援専門員や訪問介護事業所を変更している。訪問介護員が疲弊してしまいこれ以上のサービス提供が困難になったとのことだった。介護支援専門員から当事者へ改めて説明を行うなど、対応について依頼した。
2	本人	介護支援専門員が交代時に1度来たきりで、その後訪問が無いのに、こんな高い報酬を支払っているのはおかしい。問合せをしたら「あなたは頭がしっかりしているから訪問はいらない」と言われた。こういう手抜きの介護支援専門員がいることを知っていてほしい。	事業所に確認したところ、月に数回訪問は行っており記録も残してある。要求依存度が高い人で訪問介護員に「疲れたからマッサージをして欲しい」とか「お腹がすいたからパンを買ってきて欲しい」等要求し、家政婦代わりに利用する所がある。事業所は、説明の仕方も含めて今後の対応について検討してみるとのことだったため対応を依頼した。
3	家族	長男の利用している通所介護事業所を教えてほしいと相談があった。 長男に会いたい、主介護者である次男に会わせてもらえない。	個人情報であるため、家族であっても保険者から情報提供することは出来ない旨を回答した。なお、長男は介護保険と併せて障害福祉サービスを利用しているため、介護支援専門員及び障害担当課のケースワーカーに状況確認及び情報提供を行った。
4	家族	サービス計画表を訪問介護員が持ってきて「次に来るまでに読んでハンコを押して」と言われた。計画表の中にはサービス担当責任者名や説明者名が記載されているのに、この対応はおかしい。その場に介護支援専門員もいたので確認したところ、自分と同意見であった。介護支援専門員から事業所に伝えてくれることになっているが、保険者からも注意して欲しい。また、事業所からサービス担当責任者は変更が可能だと聞いたので、早く変更して欲しい。	事業所に電話をして対応状況等の確認を行ったところ、相談者は対応困難者であり、契約してまだ2か月だが、既に訪問介護員の変更を繰り返している。相談者への対応には毎回1時間以上時間がかかり、関係者全員が疲弊している状況だった。今回の件については改めて謝罪し、サービス責任担当者も介護支援専門員と相談しながら早々に変更することとなった。
5	家族	自宅では9割から全量食べられるのに通所介護事業所では3割程度しか食べない。自宅では指で唇を抑え、口をあけさせて食べさせている。それが事業所では、虐待にあたる可能性があるからできないと言われた。食べさせないほうが虐待ではないか。自分一人で介護しており、おむつ替えでは腕を固定して替えているし、夜間は酸素のチューブを外さないように手に靴下をはめている。これらが虐待になるならその規則の方がおかしい。	本人が嫌がっていることを無理やり行うのは虐待になる可能性がある。食事量が足りていないのかどうか、嚥下や消化の状況等を医師に確認するよう説明した。まだ介護支援専門員には相談していないとのことだったため、まずは介護支援専門員に相談するよう助言した。

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
6	家族	今月限りで介護支援専門員の担当をやめるという連絡が突然FAXで入った。電話をすると次の担当は自分で探せと言われた。	事業所へ確認したところ、FAXを送付したのは事実で、相談者は以前から過剰な要求を繰り返す対応困難者だった。介護支援専門員も何度変更している。地域包括支援センターが関わっていたことから、次の担当を探す手伝いをするという目的で地域包括支援センターを紹介した。
7	介護支援専門員	現在通所介護を週1回程度利用している方が、新たに訪問介護を希望している。通所介護の日に合わせて毎月訪問介護を利用する日に変更したいと利用者の家族から言われているが、介護保険ではそのような対応は出来ないと伝えたところ、なぜ出来ないのかと激しく主張されている。	要支援に該当する利用者だったので、地域包括支援センターと相談して対応をするよう助言した。
8	介護支援専門員	地域包括支援センターから紹介されたと言って当事者の家族から直接会社に連絡が入り介護支援専門員を引き受けたケースである。しかし、未だに家族と直接連絡を取ったことが無く、自宅に来られるのが嫌だと言ってモニタリングもさせてもらえない。契約も契約書を預けたままで完了していないし、計画表も確認印を押したものが提出されて来ない。やり取りはもっぱらメールで行ってきたが、今後もこのような対応をされるのではサービス提供が難しくなる。地域包括支援センターに困難ケースとして相談したいと考えているが、住民登録地と居所が違う場合、どちらに相談したら良いのか教えて欲しい。	当事者の居所を管轄する地域包括支援センターに相談するよう説明した。なお、対応困難なケースについては、事業所も含め関係者で統一した対応を取るよう依頼した。
9	事業者・施設	当事者は日頃から要求が多く、介護保険は自分の希望で使えると勘違いしている。医師の指示も拒否し、本人が希望する介護サービスのみをケアプランに反映させていたが、訪問介護のサービス担当責任者の退職を機にサービスの適正化を図ることとなった。しかし、当事者の抵抗が大きく、当事者から本社に苦情が来ている。この先の対応について相談したい。	関係する機関全てで統一した対応を行って、介護保険サービスの適正化を図るべきであると伝えて了承された。
10	介護支援専門員	当事者の娘がケアプランにいろいろ口出しし、ケアプランがなかなか決まらない。	地域包括支援センターにも対応困難事例として相談し、一緒に対応をするよう伝える。
11	介護支援専門員	当事者の配偶者の対応に苦慮している。当事者のためにケアプランを提示すればことごとく断られ、望まないものを押しつけたと苦情になる。また、希望に沿うよう動いても何もしていないと言われる。モニタリングにも非協力的で、印鑑だけ押しつけて帰れと言われた。地域包括支援センターに相談したが難しい家族だとし、対応策が分からない。本日貰った苦情の手紙の中に、保険者に相談してアドバイスを貰ったと書いてあった。どのようなアドバイスをしたのか教えて欲しい。	例え相談を受けたとしても、その内容は個人情報になるので教えることは出来ない。対応困難事例として地域支援包括支援センターと一緒に対応すべきではないかと案内した。また、利用者の態度がどうであれ、介護支援専門員としての仕事は淡々と進めて欲しいと伝えた。

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
12	事業者・施設	当事者は通所介護を週2回利用している。3週間くらい前から暴言を繰り返し他の利用者が怖がってしまうため、どのように対応をすればよいか。	家族や介護支援専門員と相談するとともに、地域包括支援センターにも対応困難事例として相談し対応するように伝えた。
13	事業者・施設	当事者は料金未納が半年続いている。このままでは料金回収が出来ない可能性もあるため、今後どのようにしたらいいか相談したい。	契約に基づいた入所なので、保険者が料金滞納に絡む仲介等を行うことは出来ないことを説明した。弁護士等に相談のうえ法律に基づいた督促を行い、それでも回収出来ない場合は退所を迫ることとなるのではないかと助言した。なお、退所となる場合は、退所後の生活について地域包括支援センター等に事前相談する必要がある旨も説明した。
14	事業者・施設	当事者のキーパーソンである家族が入所当初から施設医を嫌い、受診については家族にて対応する旨の取り決めをしていた。この度、施設内でインフルエンザが発生し当事者も発熱した。家族が救急車にて希望の病院に入院希望するも2か所から拒否され結局希望外の病院に入院することとなった。その際、他の入所者は施設内で医師が訪問診療して対応していたということを知り、なぜ当事者にも同じ対応をしないのかと立腹された。連携医との個別契約を結んでいただかないと受診は出来ないことを再三説明するも「受診はしたいが契約は嫌だ」という矛盾した回答しか示されない。また、話し合いで一度取り決めたことも忘れてしまうのか、話が全く進まないこともしばしばあり、対応に苦慮している。今後どのように対応すべきか教えて欲しい。	家族とのやりとりを記録することはもちろん、言動がその都度変わると言うのであればサービス計画書の記録と同様に話し合いで決めたことは文書にして、施設と家族がその都度確認して署名するなどし、双方で記録を残すなどの方法を取ることを勧めた。
15	家族	訪問介護員がサービス提供のたびに物を窃取してゆくので、対策等を教えてほしい。警察にはすでに何度も出向いて相談しているが、証拠がなければ捜索できないと言われた。	事業所に相談内容を伝えた。思い当たる利用者がいるとのこと。同居している娘の介護疲れが重く、虐待とまではいかないが、利用者と娘の間で激しいけんかも起きている。地域包括支援センターの職員にも相談している。娘は介護老人福祉施設への入所を強く希望しているが、なかなか入れない。地域包括支援センターの職員との話し合いの中でショートステイなどのサービスも増やし介護負担軽減に取り組むとのことだった。

②近隣住民からの不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	近隣の介護施設で車の出し入れが危険だと近所で問題になっている。自分達では、施設に直接話をできないので確認してほしい。	施設へ連絡し、今後は十分に注意するよう指導した。
2	その他	介護サービス利用者宅に訪問介護事業所等が入り出しているが、その際、事業所が駐車している場所が近隣の出入り口をふさぐような止め方をされている。近所の迷惑になっているので配慮してほしい。	介護支援専門員に連絡し、早急に対応してもらうことにした。
3	その他	利用者の家に隣接する敷地に借りている駐車場に、介護支援専門員や通所介護の車が無断で駐車する。前の道路に路上駐車することもあるが、通行が滞ってしまっている。利用者の敷地内の駐車スペースか、他の場所に止めてもらいたい。	介護支援専門員等の事業所に連絡し、確認および改善を求めた。
4	その他	駐車スペースに駐車した際、前方に駐車していた介護タクシーの運転手から、後ろに下がってくれというジェスチャーをされた。その時の対応が誠意のない対応だったので、憤慨した。	事業所にも苦情をすでに申し入れていたが、保険者にも苦情を訴えたとのこと。傾聴し、事業所にも苦情があったことを連絡することで、相談者は了承した。
5	その他	近隣事業所の駐車場のマンホールから汚水が溢れている。汚物が流れているのに水で流しているのみ。衛生的に問題ないのか。	事業所に問い合わせると汚水のつまりのようなので、修理業者に対応依頼し、衛生面の対応は保健局に指示を仰ぐとのこと。近隣の方からの指摘があった旨伝え、対応後の報告を依頼した。
6	その他	近所に住む男性が以前足を骨折し、訪問介護員を利用してしたが、足が治った今も週1回訪問介護員が来て清掃をしている。 必要のないサービスを受けているのではないか。高い保険料を払っているのに、こういう使われ方をされるのは納得がいかない。	制度における介護支援専門員の役割を話し、男性が特定できれば、介護支援専門員に連絡することを説明するが、確実な特定はできなかったため、電話の内容を地域包括支援センターに伝えて終了となった。
7	その他	施設の送迎車が一方通行を逆走していた。施設の車は、そのようなことをしても良いのか。	施設に事実確認し、事実だった場合は改めるよう指導するよう説明した。
8	その他	先日、施設入所者から通りすがりに唾をかけられた。一緒にいた職員はクリーニング代を弁償すると言うが、問題はそこだけではなく、認知症のある高齢者を伴って外出する際は、手や目を離さないなどの注意義務があると思う。	記録するとともに、苦情・要望共に施設へ伝えることで了承された。
9	その他	通所介護事業所の従業者や利用者が外で煙草を吸うため、その副流煙で体調が不調になる。また、火が付いたままの煙草をポイ捨てるなど吸い殻の処理がずさんである。これらについて、指導してもらえないか。	介護保険法上の事象ではないので指導等はできなかったが、事業所には苦情の申し出があり、それについて改善の希望があることを伝えた。

③事業所内の不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	事業者・施設	現在勤めている通所介護事業所では、職員が他の利用者の個人情報勝手に話したり、通所介護計画書を利用期間に入ってから作成している。また区分変更で介護度が上がった利用者から利用料が上がるなら通所介護をやめると言われたら、今までと同額の料金のまま処理すると言われた。	施設内での労働に対する処遇やパワーハラスメントなどに対する相談は、労働基準監督署に相談するように説明した。また、他の相談内容に関しては匿名で証拠書類も無いことから、今後の事業者指導の際に参考にすることとした。

④関連する事業に関する不満

番号	苦情相談者	苦情内容	対応結果
1	本人	サービス付き高齢者向け住宅に入居していたが、そこを運営している会社の社長から滞っていた支払などについて暴言があったので、施設の営業を停止してほしい。	本人の訴えを傾聴した。現在はサービス付き高齢者向け住宅から退去して在宅で生活しているが介護保険サービスの利用はしていないとのことだったので、地域包括支援センターを紹介した。
2	家族	サービス付き高齢者向け住宅に入居しているが、訪問した際、介助用の車いすに縛られていた。また、職員から「ミトンを購入したいが、請求をして良いか。」との連絡を受けた。何も説明はないが、身体拘束をされているのではないか。	当該住宅が所在する保険者及び都道府県に情報提供を行った。その後、当該住宅が所在する保険者により現地調査が行われ、届出のない部屋で複数の利用者を預かっている等不適正な運用が見られた他、証言等から、何名か拘束が疑われる利用者が見つかった。今後は都道府県も交えて、調査を継続していくとのことだった。