

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介護サービスの調整をしてくれないことへの不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	本人	現在、1か所の訪問介護事業所を利用しているが、それだけでは不自由なので2か所の事業所を利用したい。介護支援専門員に相談したら「出来ない」と言われた。	要介護であれば複数の事業所の利用は可能と伝えた。その後、再度、相談者から電話があり、「訪問介護事業所を自分で探したい」とのことで、事業者の一覧表を入手できる地域包括支援センターを案内した。
2	家族	利用当事者が近々退院することを伝えてあるのに、いまだに居宅サービス計画を作成してくれない。 また、住宅改修の申請手続きをしたが、価格の相談にもものってもらえず、業者とのやり取りも相談者が行わざるをえなかった。早くから手続きを進めていたのに、こちらからアプローチしないと動かない介護支援専門員はおかしい。介護支援専門員を変更する予定しているが、ひどい対応をそのままにしておくのは許せない。同じような思いをする人がないように保険者から言って欲しい。	介護支援専門員に確認を行った。退院後の居宅サービス計画の作成については病院に行って相談対応していたつもりだが、住宅改修の件が解決せずになかなか作成が進まなかったとのこと。 また、住宅改修の価格の相談にはのっていた。その後さらに家族が安くする交渉をしたらしいが、それには関わっていないという。信頼関係を築けなかった事実については申し訳なかったと反省している、と話していた。 聞き取った内容を相談者に伝え、今回の相談内容については、関係部署で情報共有する旨を伝えて納得された。
3	家族	利用当事者が難病に起因する骨折で起き上がり困難となったため、地域包括支援センターに相談して病気の知識を有している介護支援専門員を選んだ。病気を理由に介護ベッドの必要性を伝えたにもかかわらず骨折が治ってきたら、直ちに撤収してしまった。やむを得ず自費でベッドを購入したが、利用当事者はそれから3か月で亡くなった。 介護支援専門員は、契約期間中、ベッド代の集金の際に同行する以外何の仕事もせず、家族が困っているのに何1つアドバイスもしてくれなかった。 また、死期の近い利用当事者に死を連想させるような言葉を投げかけたり、病気で歩けないのに毎日1万歩、歩けなどの非常識な発言を繰り返していた。	事業所へ保険者から苦情を伝えることが出来る旨を説明したがそれは望まず、今後の介護事業所全体の改善に役立てて欲しいとの要望であった。
4	家族	現在の介護支援専門員は、何かを頼んだ際いつも対応が遅く、しかも勝手に判断してリハビリテーションの事業所を断り、家族が疲弊している。 短期入所生活介護の予約を取ってほしかったが、介護支援専門員の対応があまりに遅いので相談者が事業所へ空き状況を確認したこともあった。事業所からは介護支援専門員を通してくれと言われたが対応してもらえなかった。 これでは自分たちの予定も組めないことから、予約や照会は家族が行ってもいいことにしてほしい。	家族が照会などをすることを制限する法律はないが、介護保険の利用にあっては、緊急時を除いて居宅サービス計画作成を先に行うことが義務付けられているので、家族だけで勝手に決めてしまうことはできないことを説明した。 介護支援専門員の対応について保険者から指導や注意もできることを説明したが現時点では望まないとのことだった。介護サービスの予約の他、相談をきちんと受け止めて必要な情報を適切に与えてくれる介護支援専門員を希望したいとのことだったので、契約前によく話し合っ決めて決めるように伝えた。

番号	相談者	苦情内容	対応状況
5	家族	<p>利用当事者が要介護状態になってから3年目だが、対応の良い介護支援専門員がいなかったため、今までに4人交代している。</p> <p>今の介護支援専門員も月1回訪問に来ても利用当事者に話しかけず、状態を把握していないと思う。利用当事者は精神的に不安定になることが多く、1人でいられない状況にもかかわらず声掛けがなく、対応が悪い。足浴等に訪問介護員を入れてほしいと要望しても、同居家族がいるとか、何分かかるのかとか言って入れるのを渋ったり、要望していないのに訪問看護を入れるよう勧める。通所介護には週3回行っているが、疲れると訴えていても回数を変更しない。介護支援専門員を代えたいが、どこがいいかわからない。</p>	<p>訪問介護については、身体介護であれば同居家族の有無で介護サービスが提供できないということはないと伝えた。</p> <p>また、介護支援専門員を代えたいとの要望であったため、地域包括支援センターに相談するよう勧めたところ、以前相談したが、対応の良い介護支援専門員を紹介してくれるのではなく、手当たり次第に情報を伝えるだけで、相談してもだめだと思ふとのことだった。介護者で作っている家族会があるので、そこで聞いてみるということで終了した。</p>
6	その他	<p>利用当事者が入院中の病院からの相談。</p> <p>退院日が決まり退院に向けてのカンファレンスを行ったのに、介護支援専門員から家族が望んでいるから退院を延ばして欲しいと言って来た。早期退院は家族も望んだことだったので確認すると「実は居宅サービス計画を決めておらずまだ戻せない。」と言い出した。家族からも何もしてくれない介護支援専門員であるとの話を聞いている。利用当事者は終末期に入っており、このような介護支援専門員できちんとした介護が入られるのか非常に憂慮している。</p>	<p>保険者から事業所に事実確認や業務改善を論ずことは可能であるが、担当者を変更するよう指導することなどの対応は難しい旨伝えたところ、今回は記録するだけで良いとのことであった。保険者としては、家族から直接相談が欲しい旨を伝え、相談者からそれとなく伝えてみることとなった。</p>

②介護支援専門員の態度や言動に不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	本人	<p>自宅で顔をぶつけてけがをした際に、介護支援専門員に連絡したところ、対応策などのアドバイスがなく、その後も連絡したが繋がらなかった。こうした時の対応について、きちんと考えてほしい。</p> <p>また、通常対応についても、月に1回印を押して帰るだけで、相談ができる状況にない。事業所を変更したい。</p>	<p>保険者では、新たな事業所を探すことを相談者に提案し、地域包括支援センターへ依頼した。その後、相談者より、気が済んだので現状のまままでよいとの連絡を受けた。</p>
2	本人	<p>新たに利用を予定していた通所リハビリテーション事業所宛ての主治医の診療情報提供書を、介護支援専門員が勝手に開封し、複写していた。</p>	<p>事業所の管理者に確認したところ、内容については把握しており、相談者には説明及び謝罪をしていた。保険者からは、主治医への説明と、保険者へ事故報告書の提出と説明を依頼し、再発防止策を考えるよう指導した。そのことを相談者に報告したところ、今後も事業所の利用を継続するが、介護支援専門員の質の向上につなげてほしいとのことだった。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応状況
3	家族	<p>介護支援専門員がきちんと仕事をしていない。用事があって介護支援専門員に電話しても留守電になってしまう。あまりに繋がらないので直接訪問したが、研修や外出でなかなかつかまらない。こちらは介護疲れで大変なのに満足に話を聞いてくれない。通所介護だけがをさせられた時も相談したが、介護支援専門員の仕事ではないと突き放された。</p> <p>このような介護支援専門員は代えようと思うが、以前に担当してくれた事業所はエリアが違うし今は空きがないと言われ、新たに探さなければならない。探すにあたって、事業所の評価が分からないので保険者が利用者からアンケートを取って公表すべきである。</p>	<p>最初の不満は、途中からアンケートを取って欲しいとの要望にすり替わってしまい、要望として意見は記録すると説明したところ納得して電話を切られた。</p>
4	家族	<p>利用当事者はわがままな所があり訪問介護員にもう来なくていいと言ったり、通所介護の日を急に変更したりする事がよくあった。</p> <p>今回骨折で入院後、自宅療養で車いすを借りていたが、状態が良くなり歩行器を借りようと思い介護支援専門員に電話をかけたが不在だったためメールを送った。</p> <p>4日経っても返事がないので電話をしたが電話ではなく、メールが届き「私は御用聞き介護支援専門員ではありません」などと書いてあった。</p> <p>対応に不満があるため、介護支援専門員を変更したいがどうしたらいいか。</p>	<p>地域包括支援センターに相談をして変更をお願いしてはどうかと提案し了承した。</p>
5	家族	<p>介護支援専門員が訪問した際に介護保険被保険者証を持って帰った。ところが、1週間たつて、鉄道会社から落とし物拾得のハガキが届き驚いた。事業所へ連絡すると、介護支援専門員が来てハガキを持ち帰った。個人情報載ったものを紛失するとは言語道断である。</p>	<p>事業所へ連絡し介護支援専門員に確認すると、古い介護保険被保険者証を2通預かり、「机の上の自分のバインダーに挟んでいたら無くなった。自分は紛失していない。」と言うため、解決にはならなかった。</p> <p>その介護支援専門員は退職することとなり、事業所から家族へ謝罪した。</p>
6	事業者・施設	<p>介護支援専門員の言動で当事業所の管理者をはじめ従業員が精神的な苦痛を受けている。介護支援専門員には直接話していない。利用者には申し訳ないが、従業員を守るという観点から当該介護支援専門員が担当している利用者のサービスから撤退を考えている。</p>	<p>介護支援専門員に対して何かしてほしいというわけではないとのこと。状況の報告と今後についての話だったため記録に残し、情報共有する旨と、また何かあれば連絡いただくよう話をした。</p>

③介護支援専門員の訪問がないことへの不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	家族	骨折で入院していた利用当事者が退院し、以前担当だった介護支援専門員が居宅サービス計画を作成し、ベッドのレンタル等行ってくれた。しかし、介護支援専門員が体調を崩し入院することになり、同事業所の別の介護支援専門員が担当となった。自宅でサービス担当者会議が開催されたが、新しい介護支援専門員はそれまで一度も利用当事者の様子を見に来なかった。	介護支援専門員が変更となった場合は担当となった介護支援専門員が居宅サービス計画を作成しなければならず、事業所内でアセスメント等情報共有されていたことも考えられるが、サービス担当者会議の前にはアセスメントが必要であることを介護支援専門員に指導した。
2	家族	最近新しい介護支援専門員に変わったが、訪問の日時を何度も変更し結局今月の訪問はなかった。問題のある事業所に対して保険者はどのように対応するのか。	保険者は定期的に事業所に対して実地指導をしており、利用者を訪問していないなど問題がある場合には、介護報酬を減算することを説明した。
3	家族	介護支援専門員は2か月に1回しか訪問せず、1回の訪問で2か月分の書類に印鑑をもらって帰ってしまう。介護支援専門員本人から、自分は事業所の責任者や経理等を行っており、出世したから忙しいのでそのように訪問しているとのことであった。これで減算されずに介護報酬が支払われるのはおかしいのではないか。	介護支援専門員の業務を適切に行っているとは言えず、減算の対象となる旨伝えた。

④管理者等の対応に不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	家族	新しい介護支援専門員に変更になった際、男性の介護支援専門員だったので対面での相談の申し出を何度か断った。女性に変更してくれるよう事業所に依頼したが、変更されないうちに管理者によって居宅サービス計画が自宅に持ち込まれた（居宅サービス計画作成者氏名は男性の介護支援専門員の名前になっていた）。 継続で介護サービス内容が変わらないとはいえ、一度も対面しないまま居宅サービス計画を作成することは許せないなので、事業所に言って欲しい。	管理者に確認したところ、相談者に謝罪するとともに、相談者の担当の介護支援専門員も代わったとの報告があった。
2	家族	担当している介護支援専門員が辞めるため次の介護支援専門員を探すと言われていたのに、最近になって代わりの介護支援専門員が見つからないので家族で探してほしいと連絡があった。急遽地域包括支援センターに相談して探している。なぜこのようなことになってしまったのか、事業所から説明が欲しい。	事業所に連絡し、管理者に相談者の要望を伝えたところ、事業所の管理者から、相談者がSNSで介護支援専門員の苦情を公開しており、そのような状況では契約を継続することは難しいと考えたためとのことだった。 また、後任の介護支援専門員については事業所も地域包括支援センターに相談しており、保険者からも地域包括支援センターに今回の件について伝えた。

番号	相談者	苦情内容	対応状況
3	その他	事業所から度々見知らぬ人のサービス利用票が届く。事業所には直接連絡したが全く改善されていないため、保険者で対応して欲しい。	<p>事業所へ電話し対応状況等を確認したところ、「3か月前に1度誤って送り苦情を受けた。ファックスはパソコンから直接送れるタイプのものだが、送信履歴がなく経過の確認が取れていない。対応策として当該事業所へのファックス送信は中止し手渡しにした。再び送られていると知ってこちらも驚いている。メーカーに連絡し、これから調査をしてもらう予定だが、誤配信してしまった相手方に謝罪したいが電話番号が分からず出来ないでいる。」とのことだった。</p> <p>両者を調整し、事業所には早急に個人情報の回収に何うよう伝えるとともに、送信履歴等を確認して対象となる利用者を特定すること、メーカーと原因究明及び対応について検討すること、事故報告書の提出などを依頼した。</p> <p>後日、事故報告書提出時に文書回収及び今後の対応策等の報告を受けたことにより今回の対応を終了した。</p>

⑤ 居宅サービス計画、介護サービス等の説明の不足への不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	家族	<p>認定更新の結果、要介護から要支援になった。それまでは異なる事業所2か所から、合わせて週3回通所介護を利用していた。</p> <p>介護支援専門員から、認定結果によってはこれまでと同じ介護サービスは利用できないかも知れないと聞いていたが、通所介護の利用で元気になったため、保険適用外の介護サービスは自費になってもかまわないので継続利用したいと伝えていた。</p> <p>最近になって自費で利用している事業所から利用料が月4万円になると聞いて驚いた。これまで1割負担であることも理解していなかったため、全額自己負担になるとどのくらいの金額になるか知らなかった。介護支援専門員が事前に紙で具体的数字を示してくれれば自費で利用する気にはならなかった。</p>	<p>介護支援専門員に苦情内容を伝えると、更新前の要介護に該当していた月の請求を元に、金額を含め具体的に説明したとのこと。</p> <p>折り返し連絡したが不在だったので留守電に伝言を残した。4週間余り経って返事がないとの再度の苦情及び自己負担分の請求金額はいくらになるのか問い合わせがあった。留守電に伝言を残したことと介護支援専門員の説明を報告すると、金額のことは聞いていないと反論された。</p> <p>現在は要支援となり地域包括支援センターの介護支援専門員に変わったので問題ないが、再度要介護になり居宅介護支援事業所と契約するときは前と同じ事業所と契約したくないとのことなので、事業所は選べることを伝えると了承した。</p>
2	家族	<p>利用当事者はリハビリテーション病院に入院している。本来ならば90日間入院できるところを、介護支援専門員が病院の医療ソーシャルワーカーと勝手に相談して4週間ほどで退院させられることとなってしまった。家族の了承もなしにこのような行為は許されない。</p>	<p>退院の日時は、利用当事者の病状を踏まえた上で家族と病院が決めることであって、介護支援専門員が勝手に決めることはできないのではないかと説明したが、「病院からいきなり退院の話がされた」、「事前に家族への相談はなかった」と立腹された。</p> <p>介護支援専門員を代えたいのかと尋ねるも、仕事はよくやってくれるし代えたくはない、今回は話を聞くだけで良いとのことであった。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応状況
3	家族	<p>一人暮らしの利用当事者の家に行った際、利用当事者が介護支援専門員から電気製品の買い替えや台所の改造を勧められ、洗濯機はすでに発注していることが分かった。すぐに電気店に電話を入れてキャンセルした。介護支援専門員に会いに行くと謝罪された。</p> <p>利用当事者は寸前で購入までいたらなかったが、他に電気製品を購入させられたり、台所の改造をさせられた利用者がいるかもしれない。</p>	<p>傾聴し、保険者から事業所管理者へ伝えると話をし了承された。事業所に連絡し確認すると、利用当事者が介護支援専門員に電気店の紹介を依頼していたことが分かったので、管理者から相談者に今回の経緯についてきちんと説明するよう依頼した。</p>
4	家族	<p>在宅介護から施設入所になったが、その際、介護支援専門員から施設に対し医療情報が提供された。利用当事者及び家族は同意していないのに、これは介護保険法の守秘義務違反に当たるのではないかと疑問を抱いた。</p>	<p>介護は医療や他の事業所との連携が不可欠であることから、個人情報の共有が運営基準等で定められている。介護支援専門員との契約時に個人情報の利用に同意をいただき、その同意書のなかで提供できる内容等が決められている。このことから、今回のケースも契約当初に個人情報の利用に同意を得ていれば違法性は無いものと考えたと説明したところ納得された。</p>

(2) 訪問介護

①介護サービス内容に不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	本人	<p>訪問介護員は、20～30分掃除をすると帰ってしまう。自分をもっとやって欲しいことがある。普通は1時間くらい仕事をするものではないのか。</p>	<p>個々の介護サービス内容はサービス担当者会議で決めることであり、電話だけで適切かどうかの判断はできない。今の介護サービスで不満があるのなら介護支援専門員に連絡して要望を伝えるよう助言したが、訪問介護員の仕事に不満なので事業所に電話をしてほしいとの訴えを変えなかった。事業所の管理者と介護支援専門員に経過を確認したところ、以前から同じ要望で対応中であることが判明したため、今後も介護支援専門員を中心に対応していくこととなった。</p> <p>なお、相談者には、事業所に要望を伝えた旨を報告し、今後要望等はサービス担当者会議の中で伝えていくよう伝えた。</p>
2	本人	<p>訪問介護員が、調理器具を壊してしまったので弁償してほしい。事業所に何度も電話しているが返ってこない。</p>	<p>弁償に関する仲介は出来ないため、当事者同士で話し合うしかないことを説明し納得された。</p> <p>また、買替代金全額の賠償を求めていたため、一般的に賠償額は相手方の過失度合いや調理器具の使用年数等によって決まることであり、一概に全額支払われるとは限らない旨を伝えた。</p>