

9 その他に関する事例

①利用者等に対する対応に苦慮

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	介護支援 専門員	他事業所から介護支援専門員の業務を引き継ぐこととなったが、キーパーソンが難しい方だと聞いている。特にキーパーソンの知り合いが介護サービスの不正利用を持ちかけてくることがあるとのこと。その場合どのように対応すべきか。	前任者の頃から不正の働きかけがあったとのことなので、前任者に対応方法を確認してそれを参考にしてはどうかと提案した。いずれにしても曖昧な返答はせずきっぱり断ることと、関係する事業所間で情報を共有して同一の対応を取ることが大切ではないかと伝えた。
2	事業者 ・施設	訪問介護計画書に押印してもらえない。また、暴言や大声をあげ介護サービスの提供を続けるのが困難なため、どうすれば良いか教えてほしい。	このような状態が続けば介護サービスを提供できなくなることを何度か説明したうえで、契約書に記載のある契約解除の理由にあたと判断した場合は、1か月以上前には文書により通知する等適切な手続きをとるよう伝えた。
3	事業者 ・施設	暴れる入所者がいて、職員が暴力を受けている。このままでは職員を守るのが難しい状態で対応に苦慮している。家族にも話はしたがなかなか理解してもらえない。	医師と連携しながら、家族と再度話し合い解決策を見つけていくしかないと伝えた。

②近隣住民からの不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	その他	住民用のごみ集積所に明らかに事業所と分かるごみが投棄されていた。ごみ袋の中には、複数人分のサービス提供利用票や居宅サービス計画などが手でちぎったような状態が入っていた。その中の1名分は氏名等がはっきり読み取れる状態である。投棄した事業所が分かるのではないか。	利用者の氏名と給付実績から事業所を特定したものの、ゴミが既に回収されていたため確定は出来なかった。該当事業所に電話をし、管理者にごみの不法投棄について通報があった旨伝えるとともにごみ処理方法について適切に行うよう伝え、個人情報の処理方法について指導した。
2	その他	家の隣の通所介護事業所から、カラオケやダンスなどの催し物の音が毎日聞こえてうるさい。事業所に訴えたが、改善されない。	保険者から事業所に対し、騒音を抑える対策を講じるよう指導した。相談者にも指導内容を伝え、納得していただいた。
3	その他	自転車で走行していたところ、右折する通所介護事業所の送迎車に巻き込まれそうになった。送迎車はそのまま走り去ったので、追いかけて、信号待ちしている送迎車の運転手に声をかけて注意したところ、「どうぞ警察に行ってください」と返事をされ、そのまま走り去っていった。このような対応はいかがなものか。回答等は求めないが、しっかり指導してほしい。	相談者には、事業所に事実確認を行うとともに、事実であれば嚴重に注意指導する旨伝えた。事業所に確認したところ、運転手から事業所管理者へ同様の報告があり、事実であったことから、事業所に指導を行った。

番号	相談者	苦情内容	対応状況
4	その他	<p>道幅の狭い場所なのに、事業所がバイクや自転車を道に停めており、車が通れないことがある。</p> <p>今朝、車を出そうとしたところ事業所の前にバイクが停まっていて通れなかった。なかなか移動しないため車から降りてバイクを移動して欲しいと言うと「ああ、出るんですか」と返されたが、邪魔になっているのだから謝るのが常識ではないか。</p> <p>また、事業所に困っていると伝えに行き、「お宅の職員ではないですか」と聞いたところ「さあ」と答えられた。いつも大きな態度でこちらの方が悪者であるかのような振る舞いをされるため、腹にすえかねている。</p> <p>駐車場もないのに事業所の指定を受けられるのがおかしいのではないか。事業所の管理者に苦情を伝えて欲しい。</p>	<p>傾聴し、事業所の管理者に苦情を伝えると回答した。事業所指導の通知を手渡す際に苦情を伝えることとした。</p> <p>後日指導した際、事業所前の道路に駐車禁止の張り紙をするなど改善されており、駐車場もあることを確認した。</p>
5	その他	<p>小規模多機能型居宅介護事業所の前に住んでいる。事業所の外で話している職員の声大きい。また夜間に入居者の声も大きい。警察にも電話したことがある。</p>	<p>職員への指導も含め、近隣から苦情がないように丁寧に対応するよう事業所に依頼した。</p>

③事業所内の不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	事業者・施設	<p>通所介護事業所でアルバイトとして働いている。管理者が退職し、自分が代わりに管理者になるようにと管理者業務研修を受けさせられた。アルバイトという立場であり管理者になるつもりはないと事業所側に訴えると暴力を受けた。労働基準監督署に相談したところ、暴力に関しては警察に相談した方がいいと言われた。事業所名は言えるが、自分の名前は明かしたくない。</p>	<p>労働基準監督署の説明の通り、暴力に関しては警察に相談するのが適切である旨伝えた。</p> <p>また、指定権者である東京都へも連絡するよう案内するとともに運営基準違反の可能性もあるので、保険者内の担当部署へ情報提供を行った。</p>
2	事業者・施設	<p>訪問介護員として現在受け持っている利用者は、アレルギー食の対応を行う必要があるが、事業所から利用者情報もあまり与えられず、アレルギー対応を行うためには時間が足りないことを訴えても改善してくれない。そもそも一介の訪問介護員がアレルギー対応食を勝手に判断して作っているのかも疑問である。事故が起きた時に責任が持てないので事業所を辞めようと考えている。</p>	<p>保険者から状況確認等を行い、不適切と思われる行為があれば改善を求めることは出来ると説明したが、現時点では望まないとのことであった。</p>
3	事業者・施設	<p>職員の絶対数が少なく、必要な介護サービスがきちんと提供されていない。労働環境も悪いので良い職員がどんどん辞めてしまう。高い料金を払って入所している利用者があまりに気の毒なので、見かねて電話をした。保険者には実態を知って欲しい。</p>	<p>詳細は話せないということなので、指定権者の東京都に事業所の実情を報告し相談することなど勧めてみるも、やはり辞める時にならないと具体的な相談はできないとのことだった。相談があったことは記録しておくので、何かあれば連絡してくれるように伝えた。</p>

④関連する事業の不満

番号	相談者	苦情内容	対応状況
1	家族	<p>サービス付き高齢者住宅に3年程入居し、退居した方の家族からの苦情。</p> <p>脳梗塞による左半身不随で車いす生活だったが、車いすで転倒しても見回りに来ないので、転倒したまま長時間動けなかったことがあった。</p> <p>トイレ介助も時間が決まっており、職員を呼んでも順番に対応するので30分くらい待ってくださいと言われてたが、待てるものではない。お腹を壊した時も同様だった。</p> <p>管理者に苦情を言っても、今後気を付けますと言うが改善されなかった。保険者に施設の実態を知ってもらい何かの折に指導してもらえたらと思い情報提供した。</p>	<p>情報提供として記録し、今後確認、指導することを伝えた。</p>