

令和2年度 相談・苦情対応事例(抜粋)

区に寄せられた相談・苦情事例の一部を抜粋して掲載します。

これらに対して、区では必要に応じて、調査や実地指導等を行っています。

介護事業所においては事例を参照の上、サービスの質の向上に役立てていただきますようお願いいたします。

①業務・サービスの提供に関すること

No.	申立人	サービス種別	主 訴
1	別居親族	居宅介護支援	ケアマネが利用者に代わって通販で電化製品を購入し、その代金を本人から現金で受け取ったとのこと。しかし商品の領収書や明細書を探したが見つからなかった。ケアマネに商品購入の明細書の再発行をお願いしたが、何も対応してくれなく困っている。
2	本人	居宅介護支援	ケアマネが利用表を毎月持ってこない。請求書や領収証の発行がないまま口座からお金が引き落とされるため正しい請求なのか確認できず心配。利用表も、自分が何度も伝えてようやく持ってきたが、押印を必要としないと言われ、本当にそれでいいのか不安。
3	別居親族	訪問介護	週2回ヘルパーを利用しているが、冷蔵庫の中にハエがたかっていたり、トイレ等の汚いところはいつも掃除できておらず、自分が掃除をしている。本人は汚い部分に気づけないので、ヘルパーに気づいて掃除してもらいたい。
4	別居親族	訪問介護	ヘルパーに掃除や買い物をお願いしていた。ある日、家の中を確認すると、本来は掃除を依頼していない引き出しが片付けられており、そこにあった指輪がなくなっていた。家の中を探したが見当たらず、ヘルパーが盗んだのではないかと疑っている。事業所にも申し立てているが、「知りません」「分かりません」としか言われていない。この場合、どうすればよいのか？
5	本人	通所介護	他の利用者が歩くマシンなど色々な機械を利用しているのに対し、自分はあまり動けないため、そんなに利用できない。できないからといって別メニューを用意されるわけでもない。差別ではないのか。また、マッサージチェアをやりたいと希望したところ、自分は足が痛いのに、2台あるうちの奥の遠い方のマッサージチェアに案内された。
6	親族	認知症対応型通所介護	職員が昨年の書類(計画書)の押印を求めてきたが、遅すぎるのではないかとこの事業所はこういうことが常に行われているが、他の事業所もこんな感じなのか？また、計画書を見て、本人の状態などからどう見ても機能訓練をしていないのに加算が取られている。
7	本人	小規模多機能型居宅介護	通いのサービスの時に時間通りに迎えにきてくれない。早めに帰ってきたり、迎えが遅かったりする。他の利用者の送り出しや交通状況などもあると思うが、事業所としてはどうかと思われるのでこういうことがあるのか確認したい。また、泊りのサービスについて契約時にはいつでも泊られますよと聞いていたのに実際は1か月に2日まで等言われた。

②利用者への対応

No.	申立人	サービス種別	主 訴
8	本人	居宅介護支援	月に1回の訪問時に、ケアマネから「あなたいくらお金持っているの？」と聞かれた。こんな事を聞くなんておかしい。警察を呼ぼうと思ったくらい怖かった。担当を代えたい。
9	本人	居宅介護支援	ケアマネが家に来ても印をもらうだけですぐに帰ってしまう。仕事が忙しくなっている可能性もあるし、コロナだからあまり長居したくないのだからと思うが、もっと話を聞いてほしい。電話での対応も含め、早く終わらせようと思っているように感じる。
10	本人	訪問介護	週2回、買い物ヘルパーが入っている。コロナの影響、病気もあるため外出を控え、買い物の量が多くなっている。そのことに関してヘルパーから「〇〇さんのところは多いのよね」と愚痴のような感じで言われて傷ついた。
11	本人	訪問介護	ヘルパーに水道タンクを壊され、支払いの話をしたが「こちらの責任ではないので」と言われた。以前にもこのようなことがあった。要望としては事業所が「こちらに責任がない」といった理由をきちんと説明してほしい。

③従業員について

No.	申立人	サービス種別	主 訴
12	本人	居宅介護支援	ケアマネが訪問に来ると連絡があり、待っていたが、庭の虫が気になり、庭に出ている。チャイムが鳴れば気が付くからと思っていたが約束の時間を過ぎてもこないため、玄関にまわると、ケアマネが部屋に入っていた。玄関はあいていたが勝手に部屋に入ってもいいものなのか。
13	別居親族	グループホーム	グループホームで家族が転倒したが、事業所から連絡がなく病院から連絡があった。事業所へ直接、転倒後に連絡がないのはなぜかと申し立てたが、「そうですね」としか職員が言わず納得のいく説明が受けられなかった。入院してから事業所の態度が全然違う。こんなに責任感のない事業所でいいのか。転倒後の対応および事業所の職員の態度に対して不信感がある。

④説明責任

No.	申立人	サービス種別	主 訴
14	本人	居宅介護支援	訪問看護と訪問リハビリを受けているが、リハビリ40分について、算定が20分が2回に分かれていることについて、ケアマネから説明がなかった。前月より料金も高くなったが、その説明もなかった。説明がなかったことに納得いかない。
15	同居親族	訪問介護	家族が訪問介護を受けている。1回のサービスに対して、本来の利用料に数十円足されて請求されており、ひと月の金額もサービスを受けた回数と本来の料金を考えると明らかに多い。事業所に申し立てると、「確認する」と他の職員に代わったがその職員も「分からない」と言っている。ケアマネに連絡するようにいわれたが、ケアマネも「分からない」という。不明な請求額に対する説明がほしい。
16	同居親族	通所介護	デイサービスで入浴サービスを利用していた。お風呂ということなので湯船につかっていると思ったが、ある日、足は湯につけるが体はシャワー浴だったと職員から聞いた。もらっている記録には常に入浴に済とついているが、これは入浴にあたるのか？だましているのではないかと感じる。

⑤近隣住民からの苦情

No.	申立人	サービス種別	主 訴
17	近隣住民	居宅介護支援	事業所の職員が勤務前と後、2人～3人で外でタバコを吸っていて、家の中まで匂いが入ってきて迷惑。隣の家に住んでいる奥さんも迷惑しているとのこと。また職員の駐輪場から自転車がはみ出している。以前管理会社に2度電話したが張り紙をただけで改善されない。
18	近隣住民	訪問介護	近所のヘルパーが、立ち話で大きな声で利用者の個人情報をお話している。利用者の生活の状況や経済状況、介助の内容など、聞く人が聞けば個人を特定できるのではないかと思う。また利用者を悪く言っているときもあり、利用者を雑に扱うこともあると話しており人間性を疑ってしまう。事業所は個人情報に関して従業員に教育していないのか。
19	近隣住民	通所介護	デイサービスの車が目の前の交差点に斜めに停まっている。何度か注意しているが何も変わらない。

⑥新型コロナウイルス関連

No.	申立人	サービス種別	主 訴
20	利用者	居宅介護支援	サービス付き高齢者向け住宅で生活しているが、コロナの感染が拡大してからケアマネが訪問せずに手紙だけの対応となった。何かあれば連絡するように書かれているが、自分としては会って相談がしたい。他の利用者のケアマネは部屋まで来ている。自分のケアマネは住宅の下までは来ているようだ。事業所によって違うのか。来なくてもいいと区で決めているのか。
21	利用者	通所介護	デイサービスに通っていたが、コロナの関係で、しばらく休んでいた。入浴もしたいと思い、再開したが、アルコール消毒液がなかった。身体が不自由なため、手を洗に行くよりはアルコールで消毒したい。消毒できないなら食事もしたくない。事業所は「手を洗えば問題ない」というが、そういうものの言い方をされたのにも腹が立つ。事業所はこれを機会に私をやめさせたいのかもしれないと不審に思う。
22	利用者	地域密着型通所介護	厚生労働省からしばらくデイサービスを休むようにという連絡があったのか。今日からデイサービスが休みになった。しかし、事業所から予定どおりのサービス利用料金が請求されている。事業所と電話で話をしたが、厚生労働省が料金をとっていいと言ったと言っていた。自分は「払わない」と言ったら、「では、〇〇さんには、請求しません」と言われた。老人を騙して、お金儲けをしようとしているに違いない。
23	介護支援専門員	居宅サービス	コロナで陽性だった利用者が退院するが受け入れてくれるサービス事業所がない。医師から、治療は終了してもウイルスが残留しているので検査をするとまだ陽性になってしまうが、感染力はないと話があったが、陰性の証明がないとの理由で断られてしまう。

※感染防止策を徹底した上で必要な介護サービスの提供をお願いしており、介護保険最新情報Vol920でも、感染が拡大している地域の家族等と接触があり、新型コロナウイルス感染の懸念があることのみを理由にサービスの提供を拒むことは、サービスを拒否する正当な理由には該当しないと示されています。