

令和3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。

これらの相談に対しては、相談者に寄り添ったアドバイスを行っています。また事業所に対する苦情については区では、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	対 応
1	親族	通所介護	1年程前にデイサービスに通っていたが、コロナが心配なので一度デイサービスに通うのをお休みしていた。最近、落ち着いてきたので再開しようと考えているが、事業所でどの程度、対策しているのか？また介護職員はワクチンを接種しているのか？事業所の行っている感染対策は十分なのか心配である。	通所介護事業所では、検温や消毒等の感染予防のための対策をしていることを説明した。再開前に不安なことは説明を求めてみてはどうかと助言した。
2	親族	通所介護	利用者からデイサービスについて話を聞くと、外出もリハビリもしていないと言われた。最初は外出できる。リハビリできるということで利用を始めたのに話が違うと思う。また個別機能訓練加算をとっているがリハビリをしなくても、この加算はとれるのか？	新型コロナウイルス感染症の影響で通常行っていたレクリエーションが行えない場合がある。対応は事業所によって異なるため事業所に確認してみてもどうかと助言した。また詳しい内容や加算についてはケアマネージャーに確認してみてもどうかと助言した。
3	親族	訪問介護	利用者がコロナの陽性者となり、療養期間も終了した。しかし、訪問介護の事業所から陰性の証明書がないとサービスに入れないと言われた。また陰性の証明書があってもしばらくは様子を見たいと言われた。陽性となった後は、感染力がなくても検査で陽性になってしまうことがあると聞いたが、サービス提供してほしいが、どうすればいいか？	係から直接、事業所へ確認を行った。サービスの提供について親族と事業所で誤解が生じていたため、親族へ説明するように事業所へ指導した。
4	親族	訪問介護	ヘルパーに服薬を手伝ってもらっているが、ヘルパーがそれをせずに帰ってしまった。テーブルに薬を置いたまま帰ってしまったようだ。事業所へ連絡し謝罪は受けたが区からも指導をしてほしい。	事業所へ苦情を伝え、苦情の内容について事実確認を行った。サービスの抜けがあったのは事実のため、今後同様の事例が起こらないように再発防止を行うように指導した。
5	親族	訪問介護	親族が訪問介護を利用しているが、記録がいい加減である。サービスを提供した際に、記録をお願いしているものがあるが、ヘルパーの名前が書かれていなかったり、サービス提供の時間が書かれていなかったり、全く書いていないときもある。本当はサービス提供していないのではないかと不信に思う。	係から直接、事業所へ確認することが出来ると伝えるが希望されず。サービス提供の記録について、求めがあった場合は事業所は提供しなければならないことを説明すると、まずは自分で提供を求めるとのことだった。

②利用者への対応/従業員について

No.	申立人	サービス種別	主 訴	対 応
6	本人	居宅介護支援	担当のケアマネジャーに不満がある。家族は大変な状況なので頼りたくない。担当のケアマネジャーに薬を取りに行ったり、病院と一緒に行ってほしい。買い物をしてほしいと、要望を伝えているが、「駄目です。」と言って何もしてくれない。電話をしても電話に出てくれない。家族に対して、「利用者さんは認知症ですね」と言ったようだ。対応してくれないので、ケアマネジャーを変更したい。このような対応では他の利用者も困っているのではないかと感じる。	ケアマネジャーの変更の意向と苦情を事業所へ伝えてほしいということだったため、係から事業所へ伝え対応を依頼した。
7	本人	居宅介護支援	自分で出来ることは自分で頑張りたいと思っているのに、担当のケアマネジャーが必要のない車いすやベッドを薦めてくる。会社の都合のように思えて信用できない。また以前、退院した際の情報提供の書類をケアマネジャーに渡す際に、代理の人がきた。会ったことのない人に渡すのも不安だったので、ケアマネジャーに連絡すると、「近くに行く用事のために頼んだ。大丈夫。」と言われた。このような対応にも不信感があり、ケアマネジャーを変更したい。	ケアマネジャーを変更することは可能であることを助言し、地域包括支援センターを案内した。
8	親族	居宅介護支援	担当のケアマネジャーに相談がしにくい。対応をしっかりしてくれないと感じる。保険証を紛失した際に、担当のケアマネジャーが何も言わずに家の中を漁って探した。折り返しの電話に家族が出られないことがあって、折り返しの際にケアマネジャーが「電話に出てくれないと(自分が)クビになるので出てほしい」と言われた。もっと言い方があるのではないかと感じる。また利用者の状態が落ちているので、区分変更してほしいとお願いしているが、別の話題にそらされる。説明も早口で専門用語が多い。「分かりますか?」と確認されても、返答に困るし馬鹿にされているように感じる。	係から苦情を直接、事業所へ伝えることが出来ることを説明するが、希望されなかった。ケアマネジャーの変更については地域包括支援センターを案内した。
9	親族	居宅介護支援	利用者は認知症があり、サービスを利用している。自分も、いろいろな疾病をもっている。自分(親族)の状況を伝えると、担当のケアマネジャーから「また病気になったの」と心無い一言があった。人に対してのもの言い方になっていないと感じた。親身な対応をしてくれないので、ケアマネジャーを変更したい。	傾聴すると、以前の担当していたケアマネジャーと比較して現在のケアマネジャーに不満がある様子だった。ケアマネジャーとして基準に定めた業務はあるが、接遇については差が生じてしまっているかもしれないと説明した。ケアマネジャーの変更については地域包括支援センターを案内した。
10	親族	居宅介護支援	サービス提供責任者の対応がひどいので苦情を伝えてほしい。態度が怖く気性が荒いと感じる。予定がありキャンセルの連絡をしたが、訪問があり態度が投げやりだった。食事についても不満がありやり取りをしたが、感じが悪かった。薬の変更があり、メモで伝えたがちゃんと伝えてほしいと言われた。事業所には伝えたが管理者もサービス提供責任者には強く言えないような感じがした。	事業所に苦情があったことを伝え、苦情の内容について事実確認を行った。
11	親族	居宅介護支援	家族を主任ケアマネジャーが担当している。事業所は特定事業所加算という加算もとっているのに、親身になってくれない。1カ月に1度、連絡はあるが、要望したにも関わらず利用票を1カ月に1度貰えていない。利用票は数カ月単位でまとめて送付される。どうして、1カ月に1度でくれないのか聞くと、忘れていたと言われた。急に利用者の具合が悪くなり、医師から特別指示書が出た際にも、状態確認の連絡がなかった。ペタンで主任ケアマネジャーなのに、相談がしにくく、不満に思う。ケアマネジャーの変更について地域包括支援センターに相談したが、今の事業所は充実していると言われ、事業所と何かつながりがあるのではないかと感じて、地域包括支援センターにも相談がしにくい。	地域包括支援センターに相談がしづらいのであれば、基幹地域包括支援センターに相談ができることを案内した。
12	親族	短期入所生活介護	既に退所しているがショートステイについて不満がある。退所の前の日に利用者にアザを発見したので施設で出来たものだろうと質問したが、施設からはそんなことはないと言われた。なぜ、アザができるのか?納得のいく説明がほしい。すでに施設には伝えており、施設の所定の書面で質問を送ったが全く返答がない。他にも入所中にお風呂に入れていないのでは?と疑っている。利用者の髪がそられていなかったり、半分だけそっていたこともあった。他にも施設の記録の写し間違えで訪問診療に浣腸を依頼することにもなった。一種の医療事故ではないか?また送迎の際に車いすのブレーキをかけていないのに、車が発進したことがある。これらの対応に対して謝罪もないので腹が立っている。	係より事業所へ事実確認を行い、アザについて状況を確認した。また施設へ苦情について対応するように指導した。

③説明責任

No.	申立人	サービス種別	主 訴	対 応
13	親族	居宅介護支援	家族は疾病などの事情もあり、利用者の支援については担当のケアマネージャーにお願いしていた。物を買ってもらったときや荷物の運搬の代金等を利用者がお金を渡して、担当ケアマネージャーに支払ってもらった。その際の領収書がない。担当のケアマネージャーに、領収書が欲しいと伝えたと、利用者に渡しているという。その後の対応がない。認知症もある利用者に対して、領収書を渡しても分からなくなるのと思う。利用者も私もケアマネージャーを変更したいと思っているが、ケアマネージャーは変更できるか？	ケアマネージャーの変更が可能であることを説明した。
14	親族	居宅介護支援 訪問介護	パンフレットでは加算をとっていないとなっていたが、実際は特定事業所加算がとられている。契約時や契約の変更時にも説明はなかったと思う。このような形で加算をとっていいのか？ケアマネージャーも同じ系列のため言いにくい、ケアマネージャーの変更はできるか？	加算を算定する場合には説明があるはずだが、説明はあったか確認すると、「なかった」とのこと。ケアマネージャーの変更は可能と伝え、地域包括支援センターを案内した。
15	親族	認知症対応型 共同生活介護	グループホームで起こった事故について納得がいかない。転倒し頭を打ったのに、病院につれていってくれなかった。転倒後にバイタルをとっているが、取り方が不十分だと感じる。転倒後の記録をもらっているが、利用者が痛いと言っているのに病院につれていかなかった。転倒のリスクがあることは分かっていたが、転倒後の事業所の対応に不信感がある。	事業所は事故について説明する責任があることを説明した。

④近隣住民からの苦情

No.	申立人	サービス種別	主 訴	対 応
16	近隣住民	通所介護	①事業所のドライバーに「早くどけ、この野郎」と言われた。②用事があったので自宅の前に車をとめてっていると介護事業所から「いつまでいるの？」と言われた。③うちの前に停まっていた事業所の車には事業所名が書かれていなかった。①～③はすべて異なる介護事業所である。区はどのような指導を事業所に行っているのか？ 介護事業所全体にもっと積極的に指導してほしい。	それぞれの事業所へ苦情を伝えてほしいということだったので、各事業所へ状況確認を行い、交通マナーを遵守するよう指導した。
17	近隣住民	通所介護	団地の駐車場に介護事業所が車を停めている。利用者を待っているということで、ある程度は理解があるつもりだが、その事業所の運転手と職員は自分たちが優先という感じで駐車しており、邪魔である。口頭で注意しても「分かりました」と軽くいうだけで、改善している姿勢が見られない。	事業所へ苦情を伝えてほしいということだったので、事業所へ苦情を伝え、交通マナーを遵守するよう指導した。
18	近隣住民	短期入所生活 介護	施設が道路の排水溝に料理の残りを流しているようだ。不衛生なのでやめてほしい。直接流している場面をみているわけではないが、バケツ等で流しているようで水が流れた後は乾燥して粒粒が残っている。散歩の際に見かけるので気になっている。直接、施設には言いにくい。	事業所へ状況確認を行った。事業所で状況を把握してなかったため、確認するように依頼した。