

本市における苦情・相談事例等について

介護サービスにおける苦情・相談については、高齢化に伴う利用者の増加に伴い、様々な内容が介護保険事業課へ寄せられています。

苦情・相談は、今後の介護サービスの質の向上を図るうえでは重要な情報であり、苦情・相談の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取組みを各介護事業所において実施する必要があります。

1 苦情・相談件数 ※ 施設サービスは除く

平成30年度の苦情・相談件数は、119件となっており、サービス種別、苦情・相談者、苦情・相談内容は以下のとおりとなっています。

(1) サービス種別

サービス種別	件数	計
訪問介護	17	119
訪問看護	6	
通所介護	14	
短期入所生活介護	15	
特定施設入居者生活介護	26	
居宅介護支援	12	
福祉用具貸与	2	
地域密着型通所介護	8	
定期・巡回随時対応型訪問介護看護	3	
認知症対応型通所介護	1	
認知症対応型共同生活介護	12	
小規模多機能型居宅介護	2	
看護小規模多機能型居宅介護	1	

(2) 苦情・相談者

苦情・相談者	件数	計
利用者本人	17	119
利用者家族	38	
事業者・施設	29	
ケアマネージャー	6	
その他	29	

※ その他は、知人の方、元従業者、近隣住民の方等となっています。

(3) 苦情・相談内容

苦情・相談内容	件数	計
サービス内容	42	119
管理者・従業者	24	
契約関係	8	
利用料金	7	
その他	38	

※ その他は、利用者、職員の人員配置、従業員の給与に関する事等があります。

2 苦情・相談事例について

介護保険事業課に寄せられた苦情・相談事例の一部について紹介します。

事例1 サービス内容について（訪問介護）

○内容

利用者家族より、ヘルパーが年に数回実際は利用者宅に訪問していないにもかかわらず、報酬の請求を行っている。

また、当該ヘルパーはサービスを提供したこととして法人から賃金の支払いも受けているので、調査をしてほしい。

(対応及び結果)

介護保険事業課から該当事業所及び法人へ状況の確認を行う。

当該ヘルパーは、利用者と前からの知り合いで、金銭を貸していたため、返済の代わりに訪問していないにもかかわらず、報酬の請求を行っていたことが発覚。

該当法人へ文書指導及び報酬の返還と、利用者へ返還の指導を行う。

事例2 サービス内容について（訪問介護）

○内容

利用者家族より、サービス提供記録を紛失したため、作成し直したサービス提供記録に利用者確認の印鑑を貰いたいと事業所から依頼があった。

また、ケアプランは目標期間が終了するたびに新たなケアプランの交付を受けているが、訪問介護計画書については、しばらく更新されていない状態が続いているので、事業所へ確認をして欲しい。

（対応及び結果）

当該事業所に対して、個人情報の取扱いについては特段の配慮をして行うこと、また、訪問介護計画書の作成について確認したところ、サービス内容が変わらないため変更していかったとのことであるが、新たなケアプランが交付された際は、訪問介護計画書を作成し直すように指導。

事例3 サービス内容について（訪問介護）

○内容

事業所の従業員より、併設する高齢者住宅の訪問介護の提供がサービス提供時間帯にサービス提供を行っていない、声掛けのみでサービス実施記録を記載している、サービス提供時間が15分しか行っていないが、水増しして請求を行っている。

（対応及び結果）

後日、当該事業所に対して上記内容の状況把握も含めて実地指導を行った。

事例4 サービス内容について（訪問看護）

○内容

利用者家族より、訪問看護を利用しており、緊急時訪問看護加算を算定している事業所であるが、昨日利用者の体調が悪くなったため、緊急訪問を依頼したが、事業所より訪問する必要はないと言われ、断られてしまった。

（対応及び結果）

事業所に確認したところ、利用者は医療保険を利用しており、すでに病院に行くことが決まっているとの話があったことから訪問は必要なしと判断したとのこと。

介護保険事業課より、電話相談のみで判断する場合もあるかもしれないが、安易に訪問の必要なしと判断するのは不適切なこともある。

利用者や利用者家族としっかり話し合うように依頼する。（本事例は、医療保険の利用者であるが、介護保険の指定も受けていることから対応を実施。）

事例5 その他について（通所介護）

○内容

近隣住民の方より、事業所の送迎車が事業所前の道路に2台止めていることがあるが、道路の幅員も狭いため、渋滞になっている。

また、カラオケ等の騒音が大きいので、改善をしてほしい。

（対応及び結果）

事業所に確認したところ、送迎や騒音について近隣へ配慮を行っている点も認められるが、住宅地でのサービス提供を行っていることを考慮し、近隣住民との関係を良好に築くためにも近隣住民からの声を真摯に受け止め、事業所の運営を行っていくようにすることを指導。

事例6 管理者・従業者について（地域密着型通所介護）

○内容

元従業者の方より、生活相談員の配置が足りていない状態が続いていると思われる。

また、実際には利用していない利用者の分も介護報酬を請求しているので確認をしてほしい。

（対応及び結果）

後日、当該事業所に対して上記内容の状況把握も含めて実地指導を行った。

事例7 その他について（短期入所生活介護）

○内容

ケアマネジャー経由で利用者家族より、施設に利用者の面会に行ったところ、エアコンが壊れていたため、部屋の環境が著しく悪かった。

自宅に連れて帰ったが、体調を崩し、翌日に入院となってしまった。

その後も施設に電話やメールをするが適切な対応をしてくれない。

（対応及び結果）

施設に確認したところ、居室環境は適したものではない状態であった。エアコン以外の器具を用意する等の対策及び今後の再発防止策を講じるように指導。

事例8 その他について（短期入所生活介護）

○内容

利用者本人より事前に予約していたショートステイの利用を、利用予定日の直前に断られた。

（対応及び結果）

施設に確認したところ、施設と利用者の中で、利用日に関する誤解があったことが分かったため、連絡の際には具体的な日程を伝え、誤解を防ぐように指導。

事例9 利用料金について（特定施設入居者生活介護）

○内容

利用者本人より、利用していないサービスについて、後日請求をされた。利用していないサービスについては請求しないでほしい。施設に指導してほしい。

（対応及び結果）

施設に確認したところ、施設側としては契約にのっとったかたちでの請求を行っていたが、利用者と施設との認識に相違があった。

利用者へは契約上の話になるため、利用者と施設とでサービス利用に関する請求について、改めて確認をしていただくことになると伝え、施設へは今回の件について改めて利用者へ丁寧に説明するよう指導をした。

事例10 契約関係について（居宅介護支援）

○内容

利用者家族より、平成30年度の報酬改定により利用料金が変わることについて、遡り重要事項説明同意書に署名を行うように言われた。

事前には、利用料金が変わるかもしれないとしか聞いていないので、納得いかない。

（対応及び結果）

事業所へ同意を貰う際は事前に行うことが基本となるが、そのような対応が困難な場合は、事前に説明等を行う必要がある旨を伝え、利用者本人及び家族に対しては今回の件について丁寧に説明を行うことを指導した。

事例 11 管理者・従業者について（居宅介護支援）

○内容

利用者本人より、現在担当してもらっているケアマネジャーが半年以上も居宅への訪問がなく、モニタリングも来ていないのではないかと。ケアマネジャーを代えてほしいとのこと。

（対応及び結果）

後日、当該事業所に対して上記内容の状況把握も含めて実地指導を行った。

また、利用者はあんしんケアセンターを通じて、別の事業所の紹介を受けることとなる。

事例 12 契約関係について（定期巡回・随時対応型訪問介護看護）

○内容

利用者本人より、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の利用について事業所に相談したところ「契約に一ヶ月かかる」と言われた。面倒な利用者と思われ契約に時間がかかるという理由で暗に断っているのかもしれないが、事業所の対応としてよいものか。

（対応及び結果）

当該事業所への状況確認については希望されなかった。自事業所でサービス提供が困難である場合は、適当な他の事業所を紹介する等の対応が事業所に求められるため、事業所やケアマネジャーとよく相談するよう助言。

事例 13 契約関係について（認知症対応型通所介護）

○内容

利用者家族より、利用していた事業所から突然契約を解除されてしまった。事業所の対応として納得いかない。

（対応及び結果）

当該事業所の他、関係しているケアマネジャー、あんしんケアセンターに事情を確認した。当該利用者家族との話し合いを重ねてきた結果、事業所での受け入れは困難であるということと、利用者家族の不信行為があったという理由のため、突然の契約解除ではないという事業所等の見解であった。今回の件の契約解除について、正当な理由があるにしても、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じる必要があるという基準については適切に対応しておらず、突発的で相手に不信感、不満感を持たせてしまっていることから、今後同様の事案があった場合は対応については適切に行うよう指導。

事例 14 利用料金について（認知症対応型共同生活介護）

○内容

利用者家族より突然食費の値上がりがあった。事前に連絡があるべきではないか。

（対応及び結果）

事業所に確認すると、食費の価格変更についての通知及び同意をとることについて対応が遅れた状態だった。当該家族は時々事業所に訪問しており、その際に何も話がなかったと主張しており、日頃からのコミュニケーションを丁寧に行うことも指導。また、費用の変更をする場合は、事前に介護保険事業課に相談、了解を得ることが必要であることも指導。

事例 15 管理者・従業者について（認知症対応型共同生活介護）

○内容

利用者家族より、事業所に時々訪問するが職員の数が減ってきているように感じる。忙しいようにしており話しかけづらい。

（対応及び結果）

事業所に人員配置を確認したところ基準違反ではなかった。しかし家族からは不満の声があることを伝え、丁寧な対応をするよう指導。

3 最後に

苦情・相談へと繋がる事例の多くは、利用者、利用者家族や従業者への説明不足等が原因となっています。

サービスの利用開始時や報酬改定等により変更があった場合には、サービス内容や料金について丁寧に説明することを心掛けるようお願いします。

また、苦情・相談等が発生した場合には、初期対応をすぐに行うことが重要であり、遅くなってしまうと更なる苦情へと繋がってしまう恐れがあるので、各事業所に置かれては、苦情・相談等を受け付けた場合の対応の流れを詳細に決めておくなど事前からの準備をしておいてください。

そして、苦情・相談の内容については、今後の事業所運営にあたっては、貴重な情報ともなりますので、研修の機会等を活用し、事業所内で情報を共有の上、より良い介護サービスの提供に努めるようお願いします。