

## 介護保険サービスに関する相談・苦情等の状況(平成27年度)

### (1) 相談・苦情等件数

内 容 区 分	相談	意見	苦情	告発	その他	合計件数
サービスの質	32	4	107	9	4	156
従業者の態度	8	2	52	4	0	66
管理者等の対応	15	1	80	5	1	102
説明・情報の不足	3	1	31	0	5	40
具体的な被害・損害	5	0	9	0	0	14
利用者負担	10	0	6	0	0	16
契約・手続き関係	16	0	27	0	6	49
ケアプラン	4	0	0	1	0	5
サービス供給量	2	0	4	0	1	7
その他制度上の問題	4	2	6	0	0	12
行政の対応	1	4	7	0	1	13
虐待	42	0	36	9	19	106
運営基準違反	29	0	33	116	6	184
その他	153	8	129	11	37	338
合 計	324	22	527	155	80	1108

※ 市役所に寄せられた介護保険サービスに関する相談・苦情等のうち、制度や手続きに関する照会など簡易なものを除いた件数を示す。

※ 「その他」は、県や国保連、他課等からの情報提供を含む。

※ 内容区分の「その他」は、個人情報漏えい、また送迎中の事故によるけが等に関するものを含む。

### (2) 相談・苦情等の内容(例)

#### ○ 「サービスの質」についての苦情

当該事業所を数回利用したが、持って行った寝巻を一度も着ていなかった。職員に話をしたら、入所者の方がたくさんいるので、寝巻への更衣介助ができていないと言われた。(苦情申立て者：利用者家族 対象：短期入所生活介護)

→ 着替えないまま寝ていたり、何日も過ごしている状態ということであれば、衛生的な問題等も考えられるため、改善していただくよう指導した。

○ 「従業員の態度」についての苦情

父親が通所リハビリテーションを利用しているが、送迎車のドライバーの態度が不適切であった。ドライバーの上司に電話したが、そっけない対応であり非常に腹が立った。（苦情申立て者：利用者家族 対象：通所リハビリテーション）

→ 事業所に事実確認を行ったところ、たばこを吸いながら送迎にあたっており不適切といえる状況であったため、再発防止のために情報共有に努め、他の従業員も含めて必要な指導を行い、具体的な記録を残すことを指導した。また、事業所からは、当該指導を踏まえ、苦情申立て者へ謝罪に何うとの報告を受けた。

○ 「ケアプラン」についての苦情

ケアマネージャーから医療費が使える案内がなかったため、医療費を利用出来ず無駄に費用を払うこととなった。（苦情申立て者：利用者家族 対象：居宅介護支援事業所）

→ 居宅介護支援の基準上、ケアマネージャーは介護保険サービス以外の医療サービス等についても含めて総合的に計画を作成するよう努めることとされている。そのため、そのような情報提供についても、きちんと家族に伝わるように行なわれるべき必要があるため、事業所に対して、医療や障害のサービスを含め総合的に案内していただけるように努めていただくようにと伝えた。

また、市内の指定介護保険事業所等に対して、介護保険サービスとその他サービスの調整についての注意喚起文をNAGOYAかいごネットにアップし、注意喚起を行った。

○ 「虐待」についての告発

徘徊行為がある利用者に対して、夜間帯、居室の外から鍵を閉めている。（告発者：事業所従業員 対象：介護老人保健施設）

→ 事業所に対し監査を実施したところ、身体的虐待の事実の確認がとれたため、改善指示事項として、下記のとおり指導した。

- ・ 高齢者虐待に関する研修、接遇に関する研修を定期的実施し、法人内の全職員に対し認識を深める機会を確実に設けること。
- ・ 虐待に至った経緯・原因について事業所全体で徹底して検証し、再発防止に向けた改善計画書を提出すること。
- ・ 事業所内における問題に対し、職員間で共有し、連携できる職場風土を形成するよう努めること。
- ・ 虐待と思われる事例が発生した場合の取り扱いについて、法人内の全職員に周知徹底すること。