

介護保険サービスに関する相談・意見等の状況(平成24年度)

(1) 相談・意見等件数 (※1)

内 容 区 分	相談	意見	苦情	告発	その他 (※2)	合計件数
サービスの質	0	0	8	3	0	11
従業者の態度	0	0	2	2	0	4
管理者等の対応	4	0	25	4	1	34
説明・情報の不足	1	0	6	1	0	8
具体的な被害・損害	1	0	9	0	2	12
利用者負担	1	1	4	0	0	6
契約・手続き関係	8	0	2	1	0	11
ケアプラン	2	1	3	3	0	9
サービス供給量	0	0	1	0	1	2
その他制度上の問題	2	0	1	5	1	9
行政の対応	0	1	1	0	0	2
介護報酬	0	0	0	2	1	3
虐待	0	0	1	3	0	4
運営基準違反	2	1	3	41	4	51
その他(※3)	10	2	11	9	4	36
合 計	31	6	77	74	14	202

※1 市役所に寄せられた介護保険サービスに関する相談・意見等のうち、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。

※2 「その他」は、県や他課等からの情報提供等。

※3 内容区分の「その他」は、個人情報への漏えい、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・意見の内容(例)

○ 「サービスの質」についての苦情

サービス利用期間中、何回も「ヘルパーが利用者宅を訪問することを忘れていた」との理由でサービスが中止となった。(苦情申立て者：利用者 対象：訪問介護事業所)

→ 事業所に事実確認を行ったところ、そういった事態が重なったことは事実とのこと。既に対策として、サービス提供責任者2名により確認することでサービス提供に漏れがないような

エック体制を強化しているとの回答が得られたため、今後の適切な対応をするよう指導した。

○ 「管理者等の対応」についての苦情

利用者の通所希望曜日において、利用定員に余裕があるのに「送迎方面が他の利用者とは異なり現在所有している車のみでは応じることができない」という理由で断られたが、適切な対応か。（苦情申立て者：居宅ケアマネージャー 対象：通所リハビリ事業所）

→ 事業所に事実確認をした上で、通所サービスにおける送迎は本体サービスに含まれるものであり、送迎ルートを理由に拒否することは相応しくないため、利用定員に応じた送迎体制を整えるよう指導した。

○ 「行政の対応」についての意見

サービス提供中の事故における市の指導はどう行っているのか。事故が減少するように取り組んでもらいたい。具体的には、事故の報告時期について規程を設ける、改善活動の推進と結果報告を義務付ける等すべき。（意見者：利用者家族 事故報告に関して）

→ 本市の指導内容と事故報告制度について説明したのち、今後指導・監査の際に、事故の分析及びその結果を活用した事故防止策が行われているか注意していくこととしたいと伝えた。

○ 「運営基準違反」についての告発

夜間に居室出入口を許可なく施錠するという一種の身体拘束が、家族による同意書もなく行われている。（告発者：従業者 対象：介護老人保健施設）

→ 施設側に事実確認を行ったところ、身体拘束については夜間の職員が少なくなる時間帯のやむを得ない対応として、職員間で検討し、家族に対する説明及び同意を得た上で実施したとのこと。施設として身体拘束が常態化している様子が見受けられたので、身体拘束を緊急やむを得ず行う場合は3要件（①利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いか②身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないか③身体拘束その他の行動制限が一時的なものであるか）について十分に留意した上で適切な手続きを踏むよう指導した。

○ 「その他」についての相談

施設の衛生面について気になるが、そのことを施設側に伝えても良いだろうか。入居先を変更したほうが良いか。（相談者：利用者家族 対象：認知症対応型共同生活介護事業所）

→ 衛生面について気になることがあれば、施設の管理者や相談員に伝えるべきである。入居先の変更については自由契約でありもちろん可能ではあるが、安易に変更することは認知症高齢者にとって大きな負担になりうるので、まずは施設に改善を求めることを検討してはどうかと伝えた。