

介護保険サービスに関する相談・意見等の状況(平成25年度)

(1) 相談・意見等件数

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	14	2	39	1	2	58
従業者の態度	0	0	11	1	0	12
管理者等の対応	8	0	28	0	0	36
説明・情報の不足	4	0	10	0	0	14
具体的な被害・損害	6	0	4	2	0	12
利用者負担	0	0	4	0	0	4
契約・手続き関係	8	0	2	0	0	10
ケアプラン	2	0	2	0	2	6
サービス供給量	0	0	2	0	2	4
その他制度上の問題	4	1	0	1	1	7
行政の対応	0	2	2	0	1	5
虐待	5	0	6	8	1	20
運営基準違反	6	0	9	49	4	68
その他	64	3	32	1	14	114
合 計	121	8	151	63	27	370

※ 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。

※ 「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)

○ 「ケアプラン」についての苦情

排泄については、以前は二人介助でトイレにて行っていたが、病院退院後に再入所したところ、突然オムツ対応に変更になった。特に理由の説明もなく、施設サービス計画に納得がいかない。(苦情申立て者：利用者家族 対象：介護老人保健施設)

→ 施設サービス計画を作成するに当たっては家族の意向も踏まえる必要がある。仮に利用者本人の心身の状態を分析した結果、これまでとは対応を変更したということであっても、事業所は利用者又はその家族に対し丁寧に説明をしなければならない旨、事業所に指導した。

○ 「管理者等の対応」についての苦情

施設内で利用者の入れ歯を紛失したことについて、家族への連絡が約一ヶ月後にあった。連絡があまりにも遅く、施設のずさんな対応に不満を感じる。（苦情申立て者：利用者家族 対象：特定施設入居者生活介護事業所）

→ 事業所に事実確認をしたところ、家族への連絡が遅くなったことについては、施設内での伝達ミスが原因とのこと。事故や苦情等に関する情報についても職員間での共有を徹底するとともに、再発防止策を講じること、家族へ誠意ある対応をすることを指導した。

○ 「行政の対応」についての意見

災害時の人員配置について、指針を示すべきではないか。積雪の場合や、今後危惧されている大災害レベルの地震等が起こった場合それぞれに、事業所の職員がどの程度人員を配置しておくべきなのか明確にされたい。（意見者：通所介護事業所管理者 通所介護の人員配置について）

→ 災害の程度や災害時の事業中止を休業とみなすかにもよるが、可能な状況であるならば、突然の訪問者等にも備え事業所に待機する職員は少なくとも必要ではないかと考えていることを伝えた上で、今後想定される災害時の人員配置にかかる方針について、課内で検討することを伝えた。

○ 「運営基準違反」についての告発

住宅型有料老人ホームに併設した訪問介護事業所において、ホームの入居者に対し訪問介護を提供している場合に、居宅サービス計画及び訪問介護計画通りにサービス提供を実施していないにも関わらず、不正に報酬請求を行っている。（告発者：従業者 対象：訪問介護事業所）

→ 事業所に対し立入監査を実施したところ、介護サービスを全く提供していない訳ではないものの、計画通りに実施していないサービスについて、提供記録を捏造し請求を行っている実態が明らかになった。事実と異なる請求を行っているものについては返還するよう指示した上で、運営基準に沿ったサービス提供を行うよう厳に指導した。

○ 「その他」についての相談

要支援者である母親の担当ケアマネージャーを変更したい。つい最近いきいき支援センターに相談してケアマネージャーを変えてもらったばかりであるにもかかわらず、立て続けに変更依頼をしてもいいものなのか。（相談者：利用者家族 対象：居宅介護支援事業所）

→ 介護保険制度は、利用者及びその家族が自ら事業所を選択しサービスの提供を受けることができる制度であるため、変更を依頼することに負い目を感じることはない。もしケアマネージャーに対し不満を抱いているのであれば、まずは事業所管理者等に相談し改善を求めているかどうか。それでも対応されないようであれば、いきいき支援センターに相談することで他の居宅介護支援事業所の紹介も含め、今後の支援方法を検討することになるだろうと伝えた。