

## 介護保険サービスに関する相談・苦情等の状況(平成26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	27	0	51	0	5	83
従業者の態度	6	0	24	0	1	31
管理者等の対応	10	0	15	0	1	26
説明・情報の不足	6	0	13	0	1	20
具体的な被害・損害	3	0	3	0	2	8
利用者負担	3	0	3	0	0	6
契約・手続き関係	15	0	10	0	2	27
ケアプラン	1	0	1	0	1	3
サービス供給量	3	0	5	0	1	9
その他制度上の問題	3	2	2	0	1	8
行政の対応	0	0	2	0	0	2
虐待	13	0	8	3	4	28
運営基準違反	26	0	33	68	8	135
その他	100	3	67	13	41	224
合 計	216	5	237	84	68	610

※ 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・苦情等の内容(例)

#### ○ 「契約・手続き関係」についての相談

数日間入院をしていたが、病院からの退院後は、元々入所していた施設では受け入れられないと言われた。(相談者：利用者家族 対象：特別養護老人ホーム)

→ 利用者の病状を鑑みた判断とのことだが、特養では概ね3月以内に退院することが明らかに見込まれる時は、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後ふたたび円滑に入所させる必要があることが原則であると事業所に指導し、今後の対応を検討するよう依頼した上で、利用者家族に対し、病院と利用者の病状を踏まえた今後の方針についてよく話し合うよう伝えた。

○ 「その他制度上の問題」についての意見

グループホームの夜間帯の職員の配置について、「時間帯を通じて1以上」という基準を見直すべきではないか。忙しいと利用者に対して暴言が出そうになることもあり、夜勤が連続すると心身ともに疲れきってしまう。定期の実地指導の際には、管理者等のみならず現場の職員からも意見を聞いて、制度に反映させて欲しい。(意見者：従業者 認知症対応型共同生活介護事業所の人員配置について)

→ 基準はあくまでも最低基準であり、利用者の人数や状態像を鑑みて実際の介護に必要な人員を配置していただく必要がある。人員基準を満たしていても、事故が頻発するような状況や、利用者へのサービスの質に悪影響を及ぼすような状況であるならば、改善をしていただくべきと考えている、と伝えた。

○ 「サービスの質」についての苦情

新人の職員が多く、介護技術が低い上に対応が雑であるように思う。事業所には何度か意見を伝えたが、一向に改善されない。(苦情申立て者：利用者家族 対象：訪問介護事業所)

→ 事業所に事実確認をしたところ、中には介護技術が十分でない職員もあり、ベテラン職員から指導を行っているとのこと。現場職員による指導に加え、適宜研修等を実施し、介護技術の向上を図るよう伝えた。

○ 「管理者等の対応」についての苦情

利用日であったにも関わらず、送迎車が来なかった。こちらから事業所に電話してはじめて気がついたようである。仮に事故等の理由があったとしても、まず利用者に一報を入れるべきではないか。(苦情申立て者：利用者家族 対象：通所介護事業所)

→ 事業所に事実確認をしたところ、事故の対応等に追われて送迎を失念してしまっていたのは事実であり、事業所内での伝達ミスが原因とのこと。事業所に落ち度があるものと思われるため、再発防止策を講じ、それを徹底すること、利用者や家族へ誠意ある対応をするよう指導した。

○ 「運営基準違反」についての告発

居宅介護支援事業所のケアマネージャーが、利用者に対して毎月実施すべきモニタリングを行っていないにもかかわらず、運営基準減算をしていない。(告発者：他事業所従業者 対象：居宅介護支援事業所)

→ 事業所に対し立入監査を実施したところ、モニタリングを実施していない、あるいはモニタリングの記録を残していないという実態が明らかになった。ケアマネージャーとして適切に行うべき運営基準を遵守できていない期間については、報酬を返還するよう指示した上で、人員体制の整備も含め、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。