

## 令和3年度介護保険サービスに関する相談・苦情等の状況

### (1) 相談・苦情等件数

内容区分 \ 分類	相談	苦情	告発	その他	合計
サービスの質	6	20	1	1	28
管理者、従業者等の態度及び対応	36	177	2	21	236
説明・情報の不足	7	37	0	3	47
具体的な被害・損害	5	4	0	4	13
利用者負担	4	2	0	0	6
契約・手続き関係	39	34	1	28	102
要介護・要支援認定	3	3	0	2	8
ケアプラン	10	2	0	1	13
サービス利用量	0	0	0	0	0
保険料	0	0	0	0	0
制度の仕組み	18	12	0	12	42
他施策関連	0	0	0	0	0
虐待	29	18	74	145	266
運営基準違反	28	25	100	42	195
被保険者証	1	0	0	1	2
その他	230	222	53	170	675
合計	416	556	231	430	1,633

※ 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軽微なものを除いた件数を示す。

※ 分類の「その他」は、他課、愛知県、国保連等からの情報提供等。

※ 内容区分の「その他」は、地域住民とのトラブル、労働環境問題、衛生上の問題等。

## (2) 相談・苦情等の内容(例)

### ○ 「サービスの質」についての苦情

担当のヘルパーを替えて欲しいとお願いしたが、ヘルパーを替えてくれない。

(苦情申立者：利用者 対象：訪問介護)

→ 利用者よりヘルパーを変更するように事業所へ要望があれば、事業所は可能な限り対応する必要がある。しかし、事業所においても、人員配置上の問題等で要望に対して答えられない場合もあるため、事業所とよく話し合っていたきたいと助言を行った。

### ○ 「管理者、従業者等の態度及び対応」についての苦情

訪問看護員の言葉遣いが横柄だ。

(苦情申立者：利用者家族 対象：訪問看護)

→ 事業所へ苦情があった旨を伝え、事実確認を行うよう依頼。

事業所の実事確認の結果、当該職員は横柄な言い方をしたつもりはなかったが、苦情申立者へニュアンスがうまく伝わっていなかった事実があったため、引き続き誠意ある対応をしていただくように指導を行った。

### ○ 「契約・手続き関係」についての苦情

事業所から契約解除をされた。(苦情申立者：利用者家族 対象：居宅介護支援)

→ 当該苦情を受け事業所へ事実確認を行ったところ、双方の契約内容や事実確認の捉え方の違い等によるトラブルであったため、本市が契約解除に関しての法的判断や指導を行う権限がないことを説明し、契約内容に関して訴えたいのであれば弁護士等に相談するように助言を行った。

### ○ 「虐待」についての相談

父に痣が出来ており、虐待が疑われる。(相談者：利用者家族 対象：認知症対応型共同生活介護)

→ 虐待が疑われたため、施設に対し立入監査を実施した。虐待が疑われた利用者への不適切ケアの事実や虐待と断定できる資料や証言はなかった。その後、利用者が病院を受診すると、医師の診断により、暴行による痣ではなく、転倒による痣であることが発覚した。今回のケースは虐待と断定されなかったが、虐待が疑われる要素があったため、職員間の情報共有の場を設けるなど職場環境の改善に努めること、改めてケアの質、接遇の向上を図ること、苦情の記録を都度作成し、施設全体で対策を考え、解決に努めるよう助言した。

○ 「新型コロナウイルス感染症」についての相談・苦情

- ・ 職員が利用者にマスク着用を促しておらず、感染防止対策が不十分である。

（苦情申立者：利用者家族 対象：通所介護）

→ 事業所へ苦情があった旨を伝え、事実確認を行う。マスク着用を促しているものの、認知症等で着用していただけない利用者もいるという事実があったため、引き続き感染防止対策に努めていただき、対策について周知していただくよう助言を行った。

- ・ 面会制限が続く中、リモート面会も中止され、家族と面会ができない。

（苦情申立者：入居者家族 対象：介護老人保健施設）

→ 苦情申立者に、感染症対策について、国からの通知を基に各施設において面会制限、代替方法等を取り決めている旨をお伝えする。事業所へ苦情があった旨を伝え、事実確認を行い、引き続き面会、家族への対応等についてご検討いただくよう助言を行った。

- ・ 職員から、感染防止対策を理由に外出制限されている。

（苦情申立者：利用者 対象：小規模多機能型居宅介護）

→ 事業所へ苦情があった旨を伝え、事実確認を行う。職員から利用者に外出禁止とまでは伝えておらず、外出自粛の協力依頼をしていることがわかった。利用者への対応を引き続き行っていただくよう助言をした。

- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響で職員が不足し、一時的に人員基準を満たさなくなる。

（相談者：管理者 対象：訪問看護）

→ 新型コロナウイルス感染症による影響で、一時的に人員が不足することはやむを得ないため、今回の経緯を記録に残し、利用者の処遇に十分配慮していただくよう助言をした。