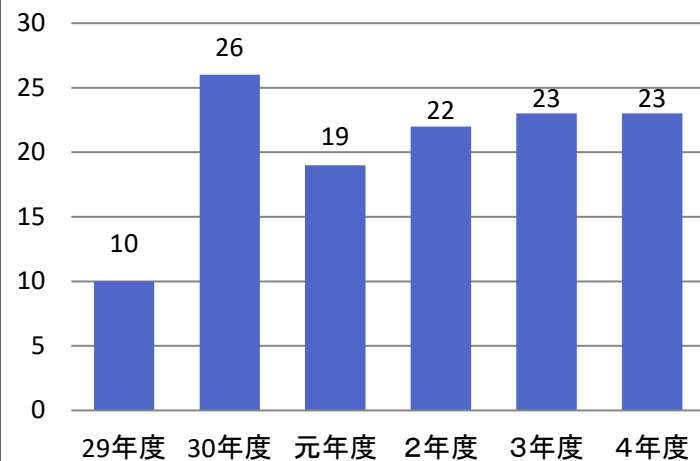


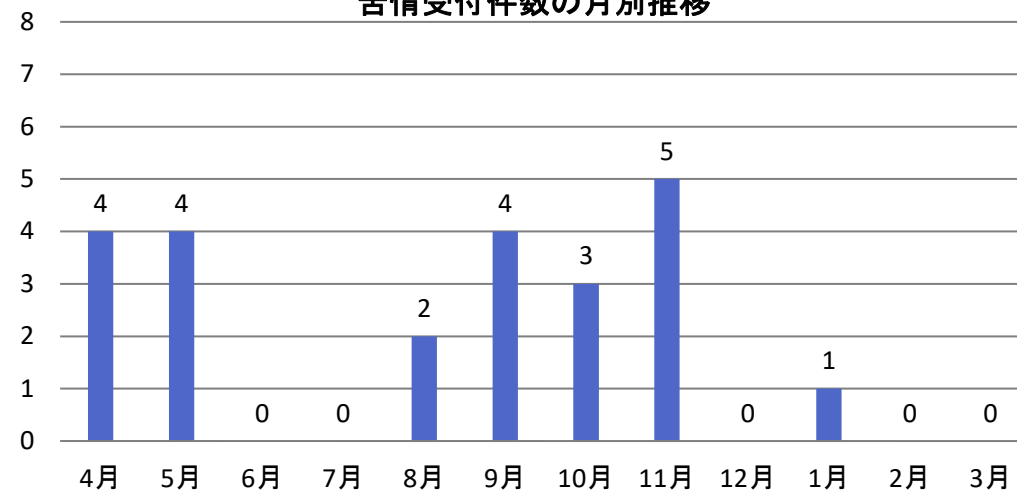
令和4年度 介護保険に関する苦情概要について

令和5年度第2回運協
資料12

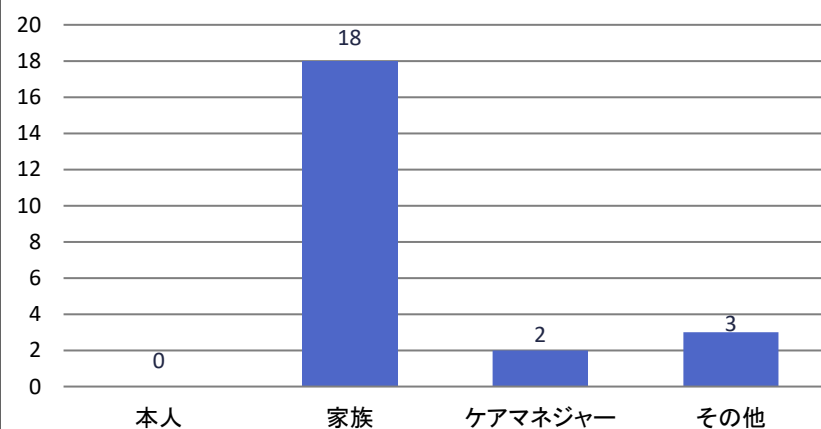
年度別苦情受付件数の推移



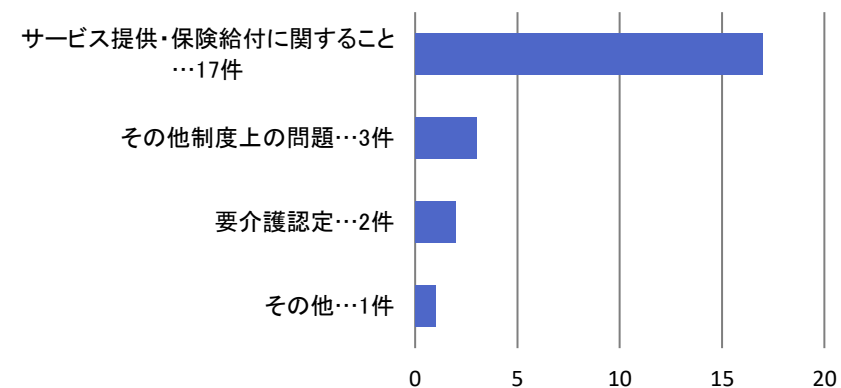
苦情受付件数の月別推移



申立人の分類



苦情内容等の分類



苦情内容等の概要

サービスの種類	主訴の要旨 (地域包括支援センターの対応を含む。)	対応等 (地域包括支援センターの対応を含む。)
訪問看護	事業者に迷惑駐車されている。利用者から謝られたが、事業者へ注意喚起を行ってほしい。	事業者へ事実を確認し、市内事業者に対し、訪問先の共有スペース等における駐車への注意喚起を行った。
	訪問看護師の発言で本人が傷ついた。	本人としては、事業所に謝罪を申し入れたいわけでも無く、大事にしたいくないとの意向であり、事実として地域包括支援センターに連絡したため、ケアマネジャーが本人と相談し、施設を変更。訪問看護師も同系列の事業所のため変更した。
福祉用具貸与	福祉用具を使用した際に不具合があり、本人が擦り傷を負った。事業所に連絡したが、誠意が感じられなかった。	地域包括支援センター職員が自宅を訪問し、本人及び家族に状況を確認。事業所長から、本人及び家族に対し、誠意がなく、地域包括支援センターへの進捗報告もなく、対応に不備があったと謝罪をした。
	事業者が同居家族がいるのに自宅へ連絡し、本人とやりとりしたことについて、家族から苦情が寄せられた。	事業者が本人の状態を把握できない状況であったことが原因であったため、ケアマネジャーとより密接に連携していくこととした。事業者から家族に一連の対応を謝罪し、連絡は家族の携帯に限定することとした。
短期入所生活介護	転倒した際に病院に連れていかなかったり、説明と謝罪にきた職員が名乗らないなどの対応に不信感をもった。	「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」のうち、「第9章 短期入所生活介護」の第136条(緊急時等の対応)をよく確認し、本人や家族とよく話し合い、誠実に対応するように助言した。対応について家族に報告をしたところ、話し合いに応じる意向を示された。事業所が説明不十分と早期受診対応を行わなかったことを本人及び家族に謝罪し、治療費と交通費を支払った。
特定施設入居者生活介護	市外の施設で発生した事故について、事業所の対応に納得がいかない。保険者から事業所に過失等があったことを認めるよう指導等をしてほしい。	事業所自ら再発防止策等を考えてもらうことで、サービス等の改善を促すことはできるが、医療に関することは自治体や国保連合会では対応が困難であるため、当事者間での話し合いを継続していただきたいと伝えた。
居宅介護支援	担当ケアマネジャー及び事務所に対して不信感がある。ヘルパーや社長からの暴言もある。	事業所へ状況を確認し、本人へ現状と今後についての説明を行った。
	入院したため、ケアマネジャーに状況を報告していたが、何も説明なく、契約を切ると言われた。今後、老健に入っても、その後は在宅になるため、不安に感じている。	退院後、老健に入所した場合(通常3か月)、その間にサービス利用期間が終了してしまうからということだが、説明が足りていなかったと伝えた。
	訪問介護(生活援助)の利用をケアマネジャーに相談したところ、介護保険は使えないため自費になると取り合ってもらえなかった。	ケアマネジャーに市の見解を伝え、訪問介護事業所と調整をしてもらい、家族に説明し、御理解いただいた。

サービスの種類	主訴の要旨 (地域包括支援センターの対応を含む。)	対応等 (地域包括支援センターの対応を含む。)
居宅介護支援	ケアマネジャーもヘルパーも本人への態度が失礼なため代えたい。本人はケアマネジャーが代わると、サービス事業者が全て代わるのではないかと懸念している。	ケアマネジャーを含め、事業所の変更は可能。ケアマネジャーを代えても、全ての事業所が変更になるわけではないので、地域包括支援センターに相談してほしいと伝えた。
介護予防支援	訪問看護の契約を本人の同意でケアマネジャーが代筆したが、家族に代筆したことも、訪問看護の話もない。ケアマネジャーの説明不足や対応の悪さに怒りを感じている。	苦情を受け付けた地域包括支援センターから家族へ、市へ苦情として報告することを確認し、情報共有を行った。
介護老人保健施設	市外の施設で、新型コロナウイルス感染症に罹患した際の施設の対応が不満。施設側に日誌の開示を希望している。	施設の所在地の自治体にて、家族、施設職員、自治体職員で話す場を設けることとなったため、保険者間で情報を共有し、連携して対応することを確認した。
地域密着型通所介護	事業所が自宅への迎えを怠ったことにより、本人が自宅で転倒したまま寒さに震えていたところを家族が発見したが、事業所からは謝罪もない。	管理者は、本人及び家族へ速やかに謝罪し、説明を行うべきであり、誠意ある対応を怠ったことについて注意を行った。また、再発防止のため、利用者欠席のチェックリストを整備し、チェックリストを順守して業務を行っていることを事業者を確認した。
	近隣事業所からの音が大きい。送迎車が家の前に止められている。	事業所へ苦情の内容を伝えた。音量についてはコロナで換気のため開けている状況もあったが、気をつけたいとのこと。送迎車については、近隣の方等の迷惑にならないよう対応したいとを確認した。