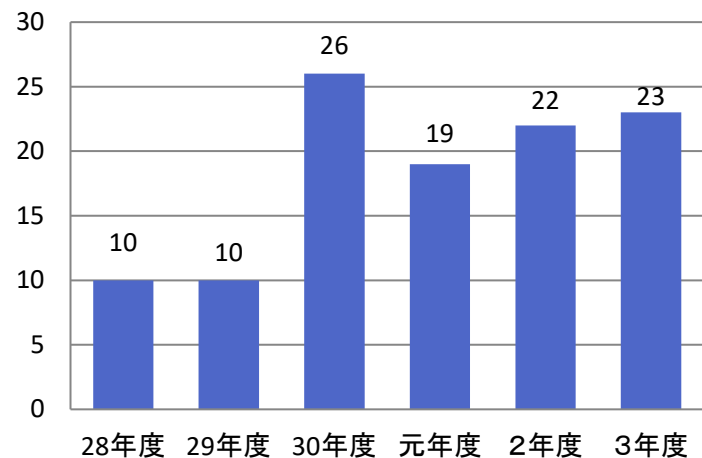


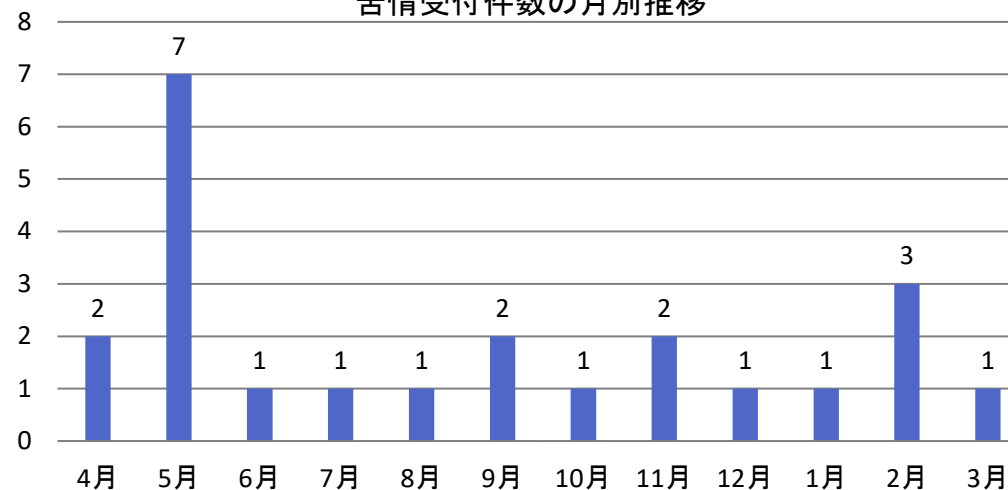
令和3年度 介護保険に関する苦情概要について

令和4年度第2回運協
資料4

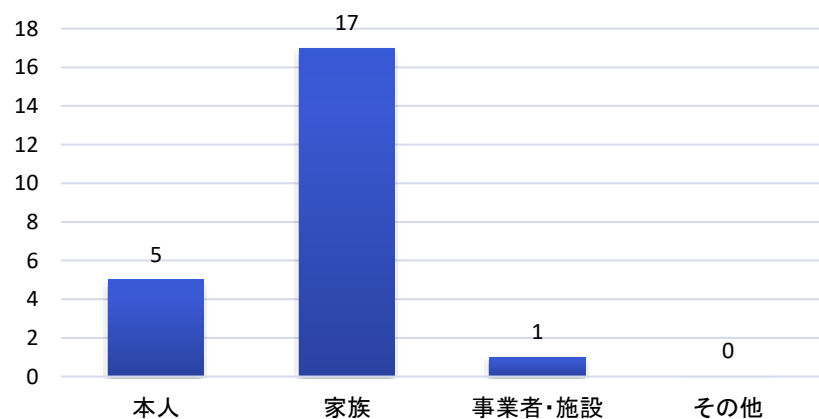
年度別苦情受付件数の推移



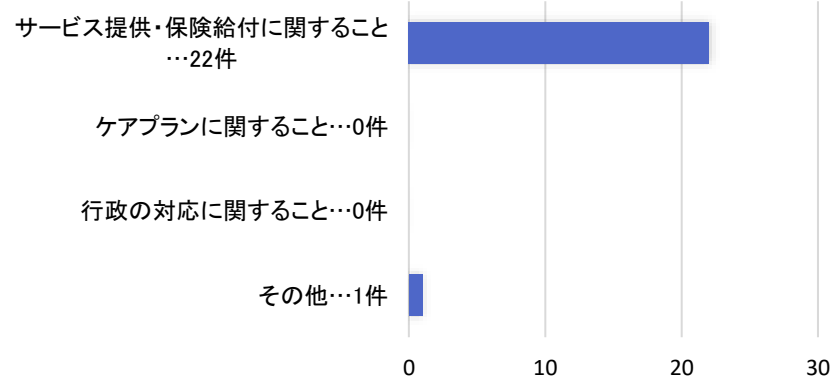
苦情受付件数の月別推移



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。)
訪問介護	要介護状態から要支援状態になったのに、費用負担が増すことに理解できない。	地域包括支援センターで受付・対応した経緯から、同センターを通じて、見直しを考えていくことを本人へ伝えた。
訪問看護	マッサージを当日昼にキャンセルして、キャンセル料の支払いを求められた。	地域包括支援センターで受付。事業所へ事実確認したところ、疲れたという理由だったためキャンセル料が発生すると伝えたとのことで不満を言われた。具合が悪いと察して、急病時はキャンセル料を取らないことの契約条項を適用したとのこと。
認知症対応型共同生活介護	施設職員と名乗る方から施設虐待の通報。また、施設職場内でもパワーハラスメントがあるとのこと。	地域包括支援センターで受け付けて、市担当へ連絡。調査実施。施設虐待の事実は確認できなかった。また、施設職場内のパワーハラスメントについても確認できなかった。
特定施設入居者生活介護	市外施設(都内)の運営している当該事業者が新事業体となるに伴う東京都の手続について、事業者の不適切な案内及び東京都の手続自体への苦情。	東京都の手続のため、東京都の担当部署を御案内するも保険者として対応すべきとの強い要望を受けて、東京都担当部署へ対応を確認。市職員は、東京都が当該事業者へ指導したとの東京都回答を伝えた。また、東京都の手続自体への苦情については、直接、東京都担当部署へ問い合わせるよう回答があったことも併せて伝えた。
	市外施設(都内)ケアマネジャーは、家族は被介護者の状態が良くなることを望んでいないと被介護者へ伝えたので、保険者として調べてほしい。	事業者・事業所へ確認したところ、事業所は当該ケアマネジャーが相談者家族が誤解されても仕方のない不適切な発言をしたことを確認したので当該ケアマネジャーを注意し、指導していくとの報告を得た。相談者へは、事業者の報告内容を伝えた。
居宅介護支援	施設の担当ケアマネジャーへの不信。サービス利用等の話し合いで、ケアマネジャーと上司が訪問することになっているが、上司にだけに話を聞いてほしい。	ケアマネジャーへ連絡し、左記内容を伝えた。ケアマネジャーからは、訪問では直接話して、疑問や要望を伺い、どうしていくのかを検討するため、訪問をしていきたい旨を聞き取った。市職員からその旨を伝えたとのことで、ケアマネジャー等の訪問は応じることだったため、具体的なサービス内容への要望は直接伝えていただくように案内した。
	通院同行時のケアマネジャーの対応への苦情。	地域包括支援センターで受付。ケアマネジャーへの事実確認を行い、ケアマネジャーがタクシーに同乗した事実を確認した。通院同行自体は両者とも必要との認識。通院同行については、目的を明らかにした上で、手段や費用等を含め、本人へ丁寧に説明していくことをケアマネジャーに注意・助言した。
	親族が施設入所予定。施設入所でケアマネジャーとは契約が終了するが、以前、親族の入所施設の相談を受けてくれなかった。また、様々な相談等に十分対応してもらえなかった。	ケアマネジャーに事実確認をしたところ、今まで相談を受けてきたことや急で困難な要望にも対応してきたことについての詳細な説明を受けた。
	私の話を親身になって聞いてくれない等の理由からケアマネジャーを代えたい。	ケアマネジャーを代えたいとのことなので、地域包括支援センターを紹介した。ケアマネジャー交替までに時間を要することも考慮し、指導担当である地域共生推進課へ情報提供した。
	訪問についてコロナの感染拡大があり断ったところ、それ以降連絡がないのでケアマネジャーを別の人に代えたい。	相談者としては、ケアマネジャー交代を希望しているため、地域包括支援センターを案内。また、ケアマネジャーの交代が主訴であったため、本件についてこれ以上の連絡は不要とのこと。指導担当である地域共生推進課へ情報提供した。
介護老人福祉施設	施設の対応から、少し体調を崩しただけで退所を促された。施設医と専門医で服薬の方針も相違すること等もあり、施設に不信感がある。(計4件)	本件は医療行為に関することなので対応は困難であるが、相談者の希望により、施設の対応について事実確認を行い、その結果を伝えることとなった。施設に確認したところ、退所を促してはいないとのこと。施設では、施設側と相談者、医師の3者間の調整や、施設医と専門医間の調整を課題として把握しており、取り組んでいる最中であったとのこと。 相談者へ連絡して、概要を説明。施設とのコミュニケーションを取るよう促した。その後、施設へも連絡して、施設の対応や判断を伝える際には、その経過や背景が相談者へも分かるように丁寧な説明をすること等を助言した。

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。)
介護老人福祉施設	施設の介護スタッフと電話や直接やり取りをするが、介護スタッフで言葉使いや準備する物等対応のかなり悪いスタッフがいる。面会もできず、施設がどういうところなのかもわからず不安である。	希望があれば、施設に申し出を伝えることも可能と伝えたが、今回は苦情として聞いてくれれば良いとのこと。施設の相談員とは話ができていないか確認すると相談できる方がいるとのことだった。相談員は利用者側に立ってくれる立場の人でもあるので、相談員または施設長等話せる人物を見つけて相談することを勧めた。多くのスタッフがおり、きちんとやってくれる人もいることを伝えた。また、本人と話せる機会が無いかを確認するとZoomで画面越しで本人の様子は見られるということなので、そういった機会を続けるよう話した。
	入所相談をするため電話をした際、相談員から突き放すような言い方をされて嫌な思いをした。施設長に伝えて対応の改善を促してほしい。	施設長へ苦情内容を伝えたところ、相談者には嫌な思いをさせてしまい申し訳なかったとのこと。当相談員の対応については職員間でも話に上がっており、都度指導を行っているとのこと聞き取った。対応の改善を図っていただくよう伝えた。
	本来は保健所の話なのかと思うが、保健所に繋がりにくいいため、市へ連絡した。家族の入所施設で新型コロナウイルス感染症が蔓延しており、持病があり心配している。施設に問い合わせた際に、ゾーニングされてない等で感染防止対策を心配している。心配する声があったことを伝えてくれれば良く、結果等の連絡は不要とのこと。	施設へ電話。感染対策を心配する声があったことを伝えた。施設から、感染があった階は完全に隔離していて、感染症対策を講じているとのこと。恐らく問い合わせがあった際に、感染した階の完全隔離の話が十分に伝えられなかったかと考えられるため、以後、同じような問い合わせがあった場合、誤解を生まないよう丁寧に説明するようお伝えした。
介護老人保健施設	家族の骨折事故とその後の施設の対応への苦情。今回の事故について、相談者は施設に文書での報告を求めたいとのこと。	施設へ連絡をして、本人・家族宛へ事故の報告書を郵送するよう家族の要望を伝えた。後日、施設は本人・家族宛へ事故の報告書を郵送したとの報告を受けた。なお、相談者へは速やかに御家族の方に連絡して対応していて誠実性も感じられるので、率直に不安な点を施設に尋ねて、十分にコミュニケーションを取るという方法もあることを助言した。
	家族骨折事故を起こした施設の対応に強い不満。事故後の対応を施設から説明させてほしい。医療上の判断を含めて対応できる相談窓口を教えてほしい。(計4件)	施設の対応への不満については、できる限り傾聴に努めた。事故後の対応については、当課から施設へ本人の意向を伝え、施設から文書にて回答があった。金銭負担が少ない方法であれば自治体が行う弁護士無料相談等がある旨を伝えた。なお、相談者はすでに弁護士無料相談はしたとのこと。また、医療行為は対象外であるが、以前、国保連を紹介しており、国保連には相談済とのこと。東京都へも問い合わせたとのこと。
介護予防ケアマネ	利用者の家族からケアマネジャーへの苦情。当該ケアマネジャーへは、横柄な態度で口調もきつく、身なりも不潔で、しっかり話も聞いてくれない。家族がケアマネジャーへ直接苦情を伝えるも改善されなかった。	地域包括支援センターで受付。地域包括支援センター職員が事業者等へ事実確認したところ、事業者等も同様の認識で当該ケアマネジャーは適切に事務をしていないことが判明。このことを当該ケアマネジャーへ確認したところ、開き直り、適切な事務もしていないことを認めた。ケアマネジャーは交代することとなった。指導を担当する地域共生推進課へ情報提供した。