

# こんにちは！

## 板橋区介護保険苦情相談室です

令和元年8月26日発行

板橋区介護保険苦情相談室では、介護保険に関する苦情や相談を、電話や来所により受け付けています。他の介護保険関係窓口で受け付けた苦情や相談についても取りまとめています。また、苦情相談員が定期的に介護保険施設等を訪問して、利用者や家族から話を聞いたり、苦情や相談を受ける「訪問相談」を実施しています。

今号の「こんにちは！」では、平成30年度の苦情・相談の受付状況、施設の利用者・家族の声や思いと施設のサービス向上に向けての取り組み等、また具体的な苦情相談内容事例についてご紹介します。

### 1. 平成30年度の苦情・相談の受付状況

- ◇苦情・相談受付件数：434件（苦情 303件、相談等 131件）  
（苦情相談室を含む区内の苦情相談窓口全体の件数）
- ◇苦情・相談の内容： 介護保険サービスに関するものが、苦情では244件、相談等では89件と多数を占めています。
- ◇サービス種類別の受付状況  
「居宅介護支援」「訪問介護」「介護老人福祉施設」「特定施設入居者生活介護」「通所介護」に関するものの受付件数が多くなっています。
- ◇苦情の想定される原因  
「説明・情報不足」「従事者の態度」「サービスの質」「管理者等の対応」が多くなっています。

### 2. 苦情相談内容の紹介

介護保険サービスに関する苦情相談内容としては、介護保険事業者の介護・支援サービスにかかわる対応や説明等に関する不満、ケアの質、職員の接遇に対する不満等が寄せられています。

サービス種類別の苦情相談内容の一例をご紹介します。

サービス種類	苦情相談内容
居宅介護支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在担当のケアマネジャーを変更したい。</li> <li>・ケアプランや実際のサービスに、利用者や家族の希望や意向等を反映してくれない。</li> <li>・説明や調整等を丁寧に話してくれない、不十分に感じる。</li> </ul>
訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヘルパーが入っている時間内では、店が遠く、また何件か回ることもあって、自分の好みの買い物が十分にできない。</li> <li>・担当するヘルパーによって、サービス提供内容に差がある。</li> </ul>
通所サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・活動プログラム等が実施計画の内容と違う時があり、不満。</li> <li>・送迎車に関する苦情相談。（運転が乱暴、送迎時間の遅延等。）</li> </ul>
施設サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設のフロアに、介護・支援を担当する職員の人数が少ないと思う。</li> <li>・身体の痛みを強く訴えていたにもかかわらず、医療受診が遅れた。</li> </ul>

### 3. 訪問相談による「施設の取り組み」の紹介

苦情相談室では、区内の介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を定期的に訪問して、利用者やその家族から施設での生活や介護等について話を聞いたり、苦情や相談を受け付けたりしています。その中で改善が必要と思われる内容については、施設の責任者や相談員等に伝えて、サービスの質の向上を図っています。また、施設側からも、サービス向上に向けてのさまざまな取り組み等について話を聞いています。今回は、利用者・家族の声や思いと、施設の取り組みの一部をご紹介します。

※施設の取り組みについては、文末に聞き取りをした施設の種類を記載しています。

(特):特別養護老人ホーム (老):介護老人保健施設 (療):介護療養型医療施設 (グ):グループホーム

《利用者・家族の声》

外出したい、という希望を何とかかなえてあげたい。

《施設の取り組み》

本人が好きな歌手のコンサートに行くことを目標に、リハビリスタッフが1日30分ずつ車いすに座る練習を始めた。半年後に、家族がコンサートに連れていくことができた。(特)

《利用者・家族の声》

自分の好きなお菓子が食べたい。買い物もしてみたい。

《施設の取り組み》

業者が菓子商品を取り揃えて施設に来所し、販売してもらっている。利用者に自分で選びながら、楽しんで買ってもらえる機会を作っている。(特)

《利用者・家族の声》

居室内でも動き回ってしまう…少しでも安全で自由に歩ければ…。

《施設の取り組み》

個室の居室内に平行棒を設置。できるかぎり歩く、移動等する際には、平行棒をしっかりと握り安全に、訓練を兼ねて移動していただくよう働きかけて支援している。(グ)

《利用者・家族の声》

どんな食事メニューが出ているのか気になる。

《施設の取り組み》

選択食2種類のメニューを、写真入りで施設内に掲示し、家族や来館者等が見ることができる。(老) / 当日の食事の献立を、利用者がホワイトボードに手書きしている。(グ)

《利用者・家族の声》

施設の食事はおいしい。希望がかなうのならば、麺類が食べたい。

《施設の取り組み》

麺類の提供は、利用者個々人の嚥下の状態をみながら、検討してみたい。(老)

《利用者・家族の声》

よくしてくれる職員もいるが、気を遣わないといけない人もいる。

《施設の取り組み》

職員の中には、忙しいときなど、ゆっくり支援ができていないこともある。今後、接遇等の研修を充実させていきたい。(老)

《利用者・家族の声》

たまには外出して、ソフトクリームやコーヒーなどを楽しみたい。

《施設の取り組み》

週末に利用者を連れ、買い物に出かける活動を長く続けている。その際、カフェなどに立ち寄って、好きなものを飲んだり、食べたりしてもらっている。(グ)

《利用者・家族の声》

みんなで楽しめるプログラムを考えてほしい。

《施設の取り組み》

非常勤の音楽療法士が2名いる。フロアごとに週2回音楽療法のプログラムを行うほか、小グループでも実施している。回想法を取り入れたりすることで活気が出る。(老)

《利用者・家族の声》

夜間の時間帯は、薬などなしでぐっすり眠りについてもらいたい。

《施設の取り組み》

午前中は花の水やり、洗濯物干し、駐車場の掃除など、アクティブに過ごしてもらう。体のリズムをつくることで、睡眠剤を使わずにぐっすり眠れるようにしている。(グ)

《利用者・家族の声》

食事は、口から食べられるようにしたい。

《施設の取り組み》

専門の医師が月に1回来て、飲み込む力が弱い方の摂食・嚥下状態の評価を行い、職員への指導もしてくれる。内視鏡検査も施設内でできるので助かっている。(特)

#### 4. 苦情・相談とその対応事例の紹介（平成30年度受付事例より）

ケアプランに納得いかず、修正するよう頼んだら、それができあがらないうちに、事業者と契約する、と言われた。ケアプランが納得いくものになっていないのに、サービスを開始していいものか。

##### ◀ ケアプランに関する相談

- ▶ 本来は、ケアプランの内容が納得いくものになってからサービスを開始すべきである。しかし、サービスの開始を急ぐ必要がある場合等には、計画の修正が後回しになることもある。ケアマネジャーとよく話し合ってみよう助言した。

生活援助の訪問介護サービスを利用している。訪問介護サービス提供中に利用者本人が居室に不在となる時が多いことから、事業所のサービス提供責任者からサービス提供中は居室にいるようにしてほしい、いないようであれば、サービスを提供しないとと言われてしまった。

##### ◀ 訪問介護サービスに関する相談

- ▶ ヘルパーはハウスキーパー等ではなく、生活援助サービスでは、原則、本人の安否確認や身体の状態等のチェックも行われること等から、本人不在時にサービスを提供することはできない。

訪問介護サービスを利用し、買い物をお願いしている。サービス利用時にヘルパーに薬局で市販薬を買ってきてほしい、と頼んだが、訪問診療の医師やケアマネジャー等にも相談し、お願いしてみるようにしてくださいと言われ、断られた。ダメなのか。

##### ◀ 訪問介護サービスに関する相談

- ▶ 定期的に医師の診察等を受けている場合、処方薬との飲み合わせ等も考慮する必要がある。また、体調が悪いようであれば、受診そのものの必要性があるかも知れない。ヘルパーから訪問介護事業所まで報告の上、ケアマネジャーまで情報提供等し、医療につなげる等が、適切かと考える。当事者は近隣の薬局の薬剤師の訪問を利用していただけ、まずは当該薬局に相談するよう助言した。

父はデイサービスで機能訓練を受けている。ケアマネジャーから、新たにリハビリができる通所施設を紹介され、両方通うことになった。今のデイサービスと「リハビリのできるデイサービス」とは、どう違うのか。

##### ◀ 通所施設に関する相談

- ▶ デイサービスで受ける機能訓練は、健康維持や心身の機能の保持を目的に軽い運動等を行う。申出者の言う「リハビリのできるデイサービス」とは、通所リハビリテーションと呼ばれるもので、常勤医師を配置し、心身機能の維持回復を目的に、理学療法や作業療法等専門的なリハビリを行う。

父の要介護認定の申請をしたら、結果は要支援2だった。主治医からは「介護用ベッドが必要」との説明があったのに、おとしより相談センターに相談したら、「介護保険で介護用ベッドのレンタルは使えない」と言われた。なぜか、理由を知りたい。

#### 福祉用具のレンタルに関する相談

- ▶ おとしより相談センターでは、原則としてベッド（特殊寝台）は要介護2以上の方が利用できるものであるが、身体状況によっては利用できる場合もあり、訪問して身体状況を確認したい、と説明している。家族に再度、丁寧に説明をしていただくよう依頼した。

母が特別養護老人ホームに入所中、1週間程度の予定で検査入院をした。入院先の病院から退院の連絡を受け、施設に伝えたところ、母の居室はショートステイで他の人が利用しているとのこと。これは、一般的にありうることなのか。

#### 特別養護老人ホームにおける入院中のベッドの使用に関する相談

- ▶ 運営基準で、「入所者が入院期間中のベッドは、短期入所生活介護事業等に利用しても差し支えない」が、「入所者が退院する際に円滑に再入所できるよう」配慮する必要があるとなっている。これをもとに施設側に苦情を代弁した。後日、退院日の午前中には居室に戻れるよう手配された。

父が介護老人保健施設に入所している。ここでは、トイレ介助や服薬支援等が看護師や介助者の間で統一されていない。四肢麻痺があり、トイレでの排泄や服薬は介助が必要なのに「自分でできる」と言われ、人によっては介助してもらえない時がある。

#### 介護老人保健施設の介護に関する相談

- ▶ 施設側に苦情を代弁した。その後、施設側から家族に連絡し、看護及び介護のフロアリーダーと家族との間で面談の場をもった。施設側から、これまでの対応について経過説明し、服薬は看護師、トイレ介助は介護スタッフが行う方針で、今後は一貫した対応を行うと説明した。

## 板橋区介護保険苦情相談室

住所：〒173-8501 板橋区板橋 2-66-1

板橋区役所北館2階 高齢者総合相談窓口⑭番 健康生きがい部介護保険課

電話：3579-2079 FAX：3579-3402

相談受付：月曜日～金曜日 9時～17時（土日・祝日・年末年始を除く）