

# こんにちは！

## 板橋区介護保険苦情相談室です

令和 2年 8月 25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、令和元年度の苦情・相談の受付状況、苦情相談内容事例、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を紹介し、併せて介護保険サービス利用料の仕組みについて解説いたします。

### 1. 令和元年度の苦情・相談の受付状況

- ◇苦情・相談受付件数：411件（苦情 268件、相談等 143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216件、相談等では94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」「通所介護」「介護老人保健施設」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」「管理者等の対応」「サービスの質」が多くなっています。

### 2. 苦情相談内容の紹介

介護保険サービス種類別の苦情相談内容の一例について、以下に紹介いたします。

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できれば替えたい。</li> <li>・すぐに介護サービス調整をするよう、動いてくれようとしめない。</li> <li>・担当のケアマネジャーは、こちらから連絡しても事業所に不在の場合も多く、いつも忙しいとの理由で、丁寧に対応してくれない。</li> </ul>
訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当するヘルパーによって、サービスの手順や内容の一部が違うようなことが多く、困る。</li> <li>・担当ヘルパーの対応に関する苦情をサービス提供責任者まで相談、訴えるも、適切な対応をしてくれない。</li> </ul>
通所サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎車、送迎時に関わる苦情相談（車両運転の仕方、送迎時での介助の方法、送迎時間の遅延等）。</li> <li>・実際のサービス提供時間や、プログラム内容等が実施計画とは違う。</li> </ul>
施設サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リハビリを受ける、身体を動かせる機会などがとても少ない。</li> <li>・当事者本人の心身状態が悪化し、もう施設では対応できないと退所を伝えられるも、その理由の詳細な説明がない。納得できない。</li> <li>・利用者に必要な時に、適切に医療受診につなげてもらえなかった。</li> </ul>

### 3. 苦情・相談とその対応事例の紹介（令和元年度受付事例より）

要支援2の認定を受け、介護保険でヘルパーと介護予防通所リハビリテーションのサービスを利用している。先日役所から介護保険・総合事業サービス利用状況のお知らせがきて、よくみたら事業所欄に地域包括支援センター、サービス種類に介護予防支援としてサービス費用がかかっているように書かれてあるのだが、何故か。

#### ◀ ケアマネジメントに関する相談

- ▶ この通知は、利用している介護サービス費用額や種類が正しく請求されているか、利用者に確認してもらうもの。手続きなどの必要はない。介護予防支援とは地域包括支援センター職員が担当ケアマネジャーとなって介護予防ケアプランを作成し、在宅支援にかかわるための費用であり、利用者の負担はない旨説明した。

母親が利用している訪問介護事業所が、正当な理由なく訪問時間を延長したり、ケアプランにない支援を行い、想定より高い利用料を請求された。納得がいかない。

#### ◀ 訪問介護サービスに関する相談

- ▶ 担当ケアマネジャーと当該訪問介護事業所に事情を確認したところ、利用者の状態に応じて丁寧なケアを行ったため、倍の時間がかかってしまったとのこと。サービス実施記録をつけず、ケアマネジャーにも報告せず、かかった時間どおりの請求をしたことは、事業所のみならずケアマネジャーの給付管理にも問題があったと指摘した。

デイサービスの送迎時間が、サービス提供時間の中に組み込まれてしまっている。また、デイサービスのレクリエーションは、ケアプランに位置づけられているのに、施設に到着したときには、すでに終了してしまっていることがよくある。

#### ◀ デイサービスに関する相談

- ▶ デイサービスのサービス提供時間は、「その時間内は必ず施設の中にいる」時間であり、送迎時間が含まれるということはない。デイサービスのレクリエーションだけでなく、本人の生活の質を高めるために立てられたケアプランに沿って、サービスを提供するのが基本ということを説明した。

父親が入所している施設では、暑い季節になっても、セーターのような厚い衣類を着せられていた。着替えも、毎日させている様子もなく、パジャマは毎日取り換えていない。フロアにいた職員に伝えたら、「ここでは、着るものはちゃんと調整して着せています」と強い言い方で返された。

#### ◀ 特別養護老人ホームに関する相談

- ▶ 施設側に苦情を代弁したところ、施設の管理者から「職員の対応、言葉遣い、態度がよくなかったことで、家族に不快な思いをさせた」とお詫びの言葉があり、今後は「改善に向け、努力していく」との回答があった。

## 4. 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、介護医療院、認知症対応型共同生活介護（グループホーム）を訪問して、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の記載をしています。

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

### 《利用者・家族の声》

職員同士がうまく連携をとり、情報共有が図れるようにしてほしい。

### 《施設の取り組み》

別のフロアの職員とも、コミュニケーションを深めることができるよう、ときどきフロアの職員を何人か入れ替える試みをしている。(グ)

### 《利用者・家族の声》

スタッフ同士、良好な関係を築いて、自ら率先して動いてほしい。

### 《施設の取り組み》

スタッフ同士が話し合う機会をもつ仕組みとして、朝番、早番、遅番の2人の職員が、今日何をするか相談して決め、管理者に報告させるようにしている。(グ)

### 《利用者・家族の声》

ひとりひとりの状態やニーズに応じた支援をしてほしい。

### 《施設の取り組み》

個別対応の支援として、マンツーマンで外出支援をしている。「寄り添う」ことを重視し、その場にいる職員が5分でもいいから話しかけるようにしている。(グ)

### 《利用者・家族の声》

短期利用の場合でも、個別の希望や要望をかなえてほしい。

### 《施設の取り組み》

短期利用の方にも「小さくはあるけれど確かな幸せ」を感じられるよう、「どう過ごしたいか」「何をされたいのか」を聴くように努めている。(特)

### 《利用者・家族の声》

寝たきりの状態になっても、楽しめる工夫をしてほしい。

### 《施設の取り組み》

ベッドで過ごす時間が長くなりがちな方に、リハビリやレク担当職員が、個別に対応して耳元でオカリナ演奏をしたり、タッピング・タッチを行ったりしている。(特)

### 《利用者・家族の声》

最後に、いい思い出をつくってほしい。

### 《施設の取り組み》

「思い出づくり」と称した個別支援を行っている。100歳になった利用者を、看護師と介護職員が付き添い、車で生まれ育った土地の神社までお連れした。(特)

### 《利用者・家族の声》

どのような食事メニューを食べているのか気になる。

### 《施設の取り組み》

「利用者と同じお食事を召し上がってみませんか」との案内が施設内に掲示されていた。利用者と同じフロア内にて、食事を食べられる企画が取り組まれている。(老)

### 《利用者・家族の声》

たまには、カラオケで歌ったり、お酒を飲んだりしたい。

### 《施設の取り組み》

月に一度「居酒屋倶楽部カラオケ」を開催している。好きな方は10曲程も歌って満足される。お酒の好きな人は1杯だけ飲むこともできる。(特)

### 《利用者・家族の声》

歌うことが好きなので、音楽会の開催を楽しみにしている。

### 《施設の取り組み》

年に一度「みんなの音楽会」を行っている。利用者で歌の好きな人がそろいの衣装を着て、自慢の歌を披露する。「来年も出られるように、元気でいたい」と言う人もいる。(特)

### 《利用者・家族の声》

自分の好きなものを選んで、買い物を楽しみたい。

### 《施設の取り組み》

定期的に移動式スーパーに、施設まできてもらい、いろいろな生鮮食品やお菓子などを販売してもらっている。周辺の地域の方々にも、気軽に利用していただいている。(グ)

## 5. 介護保険サービスを利用するときを確認しておきたいこと ——介護保険サービス利用時の料金の仕組みは？——

介護保険の利用料金は、要介護・要支援いずれの場合も標準的な「基本料金」と「加算料金」から成り立っています。「加算料金」には、個別に提供されるサービス内容に応じて加算される料金と、質の高いサービスを提供できる体制を整えた事業所に加算される料金などがあります。

### 【標準的な基本料金】

+

### 【加算料金】

サービスの種類ごとに決められた

サービス1回もしくは1日当たりの料金(例)

訪問介護費・訪問看護費

通所介護費

介護老人福祉施設サービス費（特養ホーム）

介護老人保健施設サービス費（老健施設）等

基本料金にプラスされる料金

**A 個別のサービス提供に対して算定する加算(例)**

初回加算（在宅系サービス）

初期加算（入所系サービス）

入浴介助加算（通所介護・通所リハビリ）等

**B 職員の配置で質の高いサービスを提供できる体制を整えたことなどに対して算定する加算(例)**

サービス提供体制強化加算

緊急時訪問看護加算（訪問看護）等

#### 加算料金例 A の具体的な説明

**【入浴介助加算】**通所介護・通所リハビリ利用時に職員介助で入浴した時に加算される利用料金（1回ごと）。

**【初期加算】**入所した当初はその生活に慣れるために様々な支援が必要となる。利用開始に伴う事業所の取り組みに関し加算される利用料金（入所してから30日以内1日ごと）。

**【初回加算】**居宅介護支援（ケアマネジャー）・訪問介護・訪問看護の利用開始月に限って、介護保険制度上必要な条件を整えることに関し加算される利用料金（最初の1か月1回のみ）。

#### 加算料金例 B の具体的な説明

**【サービス提供体制強化加算】**有資格者・常勤職員・勤続3年以上の職員が定員に対して適正に配置されているなどが算定要件。サービスの質が一定に保たれる事業所の取り組みに対して加算される利用料金。

### ◆苦情相談室にこんな相談が寄せられました！

「訪問看護の請求書に『緊急時訪問看護加算』という項目があった。利用した覚えがないので事業所に問い合わせたら、『当事業所は利用者・家族等から電話等により看護に関する意見を求められた場合に常時対応できる体制を整えており、その加算となる。契約の時に説明している』と言われた」

本事例における加算は、実際に個別のサービス提供がされるものではなく、契約時「定期訪問の時間以外に、ご本人・ご家族からの連絡を24時間受けた際、電話での指示・実際の訪問・主治医への連絡など、必要と判断した対応をする体制を整えています」との説明があり、ご本人・ご家族が同意をした場合に毎月1回利用者から徴収できる料金となります。どのサービスも契約時に、必ず事業所が算定する加算の説明をします。ただ、たくさんの項目があり介護保険の仕組みに慣れていないご本人・ご家族が契約時にすべてを理解することは難しいかと思います。

**毎月の請求書の内訳や明細を確認、わからない加算項目は事業所に確認しましょう。**

## 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）