

こんにちは！

板橋区介護保険苦情相談室です

令和 5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。また、苦情相談員が定期的に介護保険施設等を訪問し、「訪問相談」を実施しています（令和5年に入り、施設の職員の方との情報交換などのご協力をいただく形にて徐々に実施しています）。

今号の「こんにちは！」では、令和4年度の苦情・相談の受付状況、介護保険サービス別の苦情相談の内容や具体的な相談対応事例、併せて訪問相談の際に情報交換などさせていただいた各施設の取組みの一部についてご紹介します。

1. 令和4年度の苦情・相談の受付状況

◇苦情・相談受付件数：331件（苦情 217件、相談等 114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190件、相談等では70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」「特定施設入居者生活介護」「介護老人保健施設」「介護老人福祉施設」に関する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、以下にご紹介いたします。

サービス種類	苦情相談内容
居宅介護支援	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険サービス事業所の変更を希望しているのに、ケアマネジャーが、別の介護保険サービス事業所を探そうとしてくれない。 ケアマネジャーが、ヘルパーの日数や時間を増やそうとしてくれない。
訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> ヘルパーに居室内の掃除をお願いしているのだが、丁寧でなく大雑把で困っている。 ヘルパーがご利用者本人が指定した品物を買ってこない。
通所サービス	<ul style="list-style-type: none"> 食事がまずい。 入浴の際のかかわり方が丁寧でなく不満。 送迎車の運転手の運転技術が未熟。
施設サービス	<ul style="list-style-type: none"> 施設居室内で転倒したことについて、経緯や利用者本人の状態、対応などの一連の説明をしてくれない。 退院が決まり、施設に戻ろうとしたところ、施設側から断られてしまった。

3. 苦情・相談とその対応事例の紹介（令和4年度受付事例より）

今までに複数の訪問介護事業所から、訪問介護のヘルパーサービスを利用した経験がある。介護保険制度として、訪問介護の利用料金は決められているはずであるのに、訪問介護事業所によってサービス利用料金額が違うのはなぜか。

◀ 訪問介護サービスに関する相談

- ▶ 基本的な利用料金に関しては、原則各訪問介護事業所により変わりはない。しかしながら、各事業所により、利用者の状態改善や職員の賃金改善など一定の要件を満たした場合に算定可能な「事業所評価加算」や「処遇改善加算」など基本料金に付加される加算料金がある。結果各々の事業所によって、サービス利用料金が違ってくることがある旨、説明した。

要介護3の女性。担当ケアマネジャーに「風呂場やトイレ掃除をヘルパーに頼みたい。」と希望したら「夫がいるから無理。」と言われた。相談時、訪問介護サービスは何も入っていない状況。夫は週3回人工透析を受け、心臓カテーテルの手術をしたばかり。「夫も介護の申請をしたいが、申請に出向くことができず、未認定のまま。」とのこと。

◀ 訪問介護サービスに関する相談

- ▶ 介護保険課給付係に「同居の家族等が障害や疾病等の理由により家事を行うことが困難な場合は、生活援助が利用できる。」ということを確認。ケアマネジャーに架電し、上記のことを伝えた。申立者には担当おとしより相談センターを案内し、夫の代行申請依頼を勧めた。

デイサービスの利用中に出される飲み物（お茶やその他飲料水類など）が当事者の口に合わず、当該施設側の了解を得た上で、飲料を入れた水筒を当事者が持参し、飲むようにしている。当事者は、その他には施設側で用意された飲料などには一切口にはしていない。しかしながら、デイサービス利用日数分の飲料代金がとられている。

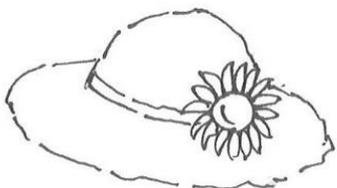
◀ デイサービスに関する相談

- ▶ 本件の飲料代金（費用）は介護保険にかかわる料金ではなく、実費費用負担となり、料金設定も各事業所により設定されるものとなる。当該料金についてはキャンセル時などの一定の規約も含め、契約書・重要事項説明書などに記載されるものとする。利用契約にかかわる関係書類をご確認いただくよう助言した。

今通っているデイサービスの入浴介助は、頭を洗って背中を流して終わり。それでいいのかわからない。人によっては、指先まで洗ってもらっている。それは差別ではないのかわからない。

◀ デイサービスに関する相談

- ▶ デイサービスの「入浴加算」の規定は、「入浴中の利用者の観察を含む介助を行う」となっている。「観察」とは「見守りの援助」のことで、「必要に応じて介助、転倒予防のための声かけ」等を行うとされている。利用者が通っているデイサービスでは、差別ではなく必要に応じての介助が行われているものと推察される。



◀ 住宅改修に関する相談

背骨の手術後、歩行不安定になった要支援2の独居女性。掃き出し窓からのごみ出しを安全にするためにケアマネジャーに住宅改修を希望したが、「常時出入りする扉しか住宅改修はできない。」と言われた。退院時ケアマネジャーからごみ出しの仕方は確認されず、手すり・段差解消等福祉用具レンタルの提案もなかった。

▶ 「ごみを自分で出すことは自立支援の視点で重要。ケアマネジャーはケアプラン作成時に一人で安全にごみ出しできるように本人の状態に即した福祉用具レンタル、住宅改修等の提案をする必要があったのではないか。」と説明し、対象製品を伝えると「後は自分でケアマネジャーと交渉する。」とのことだった。後日、本人が希望する階段・手すりが設置された。

◀ 地域包括支援センターの職員に関する相談

父親の要介護認定の判定結果を待っている状況で、福祉用具のレンタルを利用するために、地域包括支援センターに相談。センターの職員が、突然レンタル会社の人とケアマネジャーになる人を連れてきた。職員は、「これからこの人がケアマネジャーになります」と言って帰ってしまった。なぜなのか。

▶ 地域包括支援センターの職員に電話。父親はすでに寝たきり状態なので、「要介護」の判定が出るという見込みのもと、居宅介護支援事業所を紹介するつもりだった。しかし、突然レンタル会社とケアマネジャーを連れて訪問し、十分な説明をせずにその場を立ち去ってしまったのは、申し訳なかった。謝罪したい。との言葉があった。

◀ 特別養護老人ホームに関する相談

父親が老健から特養に入所した娘からの相談。入所の契約時に「医療保険証・介護保険証を施設で預かる。」と言われた。今までそのようなことは言われたことがなく、抵抗感があったが、断ったら入所させてもらえないような気がし、入所時に施設に預けた。釈然としない。

▶ 「特別養護老人ホームは介護を受け、終生過ごすことのできる施設。保険証類を預かるのは、入所者の生活に便宜を図るため。例えば、介護保険更新時、施設が代行申請をする。救急搬送時、家族が病院に到着する前に保険証を病院に提示する等。預ける・預けないは強制されるものではなく自由である。」と説明した。

◀ サービス付き高齢者向け住宅に関する相談

要介護5の父親が同系列法人の訪問介護事業所及び居宅介護支援事業所が併設のサービス付き高齢者向け住宅に入居している。請求費用が入居後急に高くなり、介護サービス費を含め、当初の想定額を大きく上回った。サービス担当者会議でサービスを減らし、請求費用が減ったが、その後も月の請求額に大きな変動があった。なぜなのか。

▶ 要介護5の基準額をオーバーしたヘルパーサービスがすべて自費になっていたこと、請求費用の変動はこれら自費分の請求もれがあったためと判明。自費分の負担があまりに高額になる場合、併設事業所のケアマネジャーであっても、中立的な立場でより適切な居住の場やサービスの選択肢を提示する必要があったのではないかと、事業者にも助言した。

4. 訪問相談による「施設の取組み」の紹介

苦情相談室では、区内の介護保険施設（特別養護老人ホーム、老人保健施設、介護療養型医療施設、介護医療院、グループホーム）を訪問し、利用者や家族から施設での生活や介護等について苦情や相談等を受けていましたが、コロナ禍の令和2年度以降休止していました。令和5年1月から徐々に再開し、施設の責任者や相談員の方から利用者の状況や施設独自の取組みなどをお聞きしています。今回は6月までの間に訪問し、お聞きした話の一部をご紹介します。

※文末に聞き取りをした施設の種類を記載しています。例：(特)特別養護老人ホーム (グ)グループホーム

《町会の手伝い》

町会行事の手伝いを頼まれた。今後ケアプランに位置付けたい。

《生活の張り》

町会から「入居者に盆踊り大会を手伝ってほしい。」と頼まれた。今後そのような活動をケアプランのインフォーマルサービスに位置づけ、利用者自身の存在価値を高めたい。(グ)

《看取り》

グループホームで看取りの状況になった入居者への支援。

《在宅に戻る》

在宅に戻っていただき、同一敷地にある同一法人の小規模多機能型居宅介護・訪問看護とグループホーム入居時からの情報共有をし、訪問診療を導入して自宅で看取った。(グ)

《望みをかなえる》

利用者の望みをかなえるプロジェクトに取り組んでいる。

《担当を決める》

フロアごとに担当職員を一人決め、半期ずつ7、8人を対象に計画を立て、職員のシフトもそれに合わせて取り組む。(例：墓参りに行きたい、おうちに帰りたいなど)(特)

《要介護度が下がる》

入居時に要介護3だった人が、要介護2や1に下がった。

《運動や会話が効果》

部屋に引きこもらず、体操や個人に合わせた運動(スクワットや昇降運動など)、会話を多くする、などの取組みが効果をあげている。(グ)

《地域への働きかけ》

地域イベント行事の巡回コースに施設前を通るようにお願いしてみた。

《楽しい時間の提供》

ご利用者が施設玄関前周辺まで外へ出て、久しぶりに賑やかなイベント行事を間近で見学・体験(参加)できる楽しい時間を作ることができた。(グ)

《施設の有効活用》

施設建物のフロアの特長を活用し、レクなど工夫して行っている。

《レク提供の場所》

施設建物に、屋外テラススペースがある。野菜や草花の農園・園芸作業やサンドイッチランチなどレクやさまざまなイベント活動の場所として有効活用している。(特)(グ)

《新入職員の育成》

新入職員の人材育成に力を入れている。

《人材開発担当部署》

新入職員には担当がついてしっかり教えている。「人材開発」という部署があり、2人の担当者を配置し、外国人を含めコミュニケーションをとりながら職員教育をしている。(特)

《子供との交流》

建物階下に同一法人の保育園があり、園児との交流がある。

《毎日の触れ合い》

園児との交流は月2回の交流会。グループホームの朗読会にも参加している。それだけでなく、登園すると毎朝、子供たちは全フロアを朝の挨拶をして回ることになっている。(グ)

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)