

こんにちは！ 板橋区介護保険苦情相談室です

令和 6 年 8 月23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。

今号の「こんにちは！」では、令和5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お聞きした施設の「人材確保・育成・定着化」の取組みの一部をご紹介します。

1 令和5年度の苦情・相談の受付状況

- ◇苦情・相談受付件数：305件（苦情 192件、相談等 113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ことが、苦情では162件、相談等では83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」「特定施設入居者生活介護」「介護老人福祉施設」「訪問介護」「通所介護」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」「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	・担当のケアマネジャーを変更したいと思っているが、どのようにしたら良いか。 ・担当のケアマネジャーが忙しいようで、連絡がなかなかつかない。 ・ケアマネジャーからの説明が不十分かつ説明方法も丁寧でなく、介護サービスの利用についてよくわからないことがある。
訪問介護	・ヘルパーが、予定されている訪問介護サービス時間より前に帰ってしまうことがときどきある。 ・ヘルパーが、ご利用者の物品をなくしてしまったり、壊したりしたことがある。
通所サービス	・デイサービスの利用料金が値上がったが、事業所からの説明などがなかった。 ・送迎車両の運転が乱暴、迷惑な場所への駐車など。
施設サービス	・施設側による利用者の入所利用中の介護・支援の内容に関する説明が丁寧でなく、不満である。 ・施設のパンフレットに書かれている内容と、入所時に説明を受けた話に相違するところがあるので、確認したい。

3 苦情・相談とその対応事例の紹介(令和5年度受付事例より)

現在、介護予防・生活支援サービス事業の生活援助訪問サービスを利用している。当該事業所の方から「介護更新認定の結果が出るのが少し遅れている。今度の認定更新で要支援1ではなく非該当(自立)の認定結果が出てしまった場合には、実費の利用料負担となってしまう」との話が挙がった。どういうことか。

◀ 要支援・要介護認定更新後の介護保険サービスの利用に関する相談

▶ 当該事業所の説明のとおり、当事者の介護認定が非該当(自立)へと変更となってしまう場合には、原則当該サービスの介護保険適用はできない。サービス利用料金は、全額自己負担となる。現在の介護認定有効期間を過ぎても介護認定が出ないような状況が予測されるようであれば、まずはケアプランを作成しているケアマネジャーまで、介護保険サービスの利用についてご相談いただくようお願いした。

親が現在、介護付き有料老人ホームに入居中。施設に入所する際、これ以上身体機能低下が進むことのないよう、できる限り排尿・排泄は居室のベッドからトイレまで移動介護してもらいたい、との希望を伝え、了解されたが、実行されていない。施設によると、医師に止められているなどの話も出たが、当事者本人の現在の状態からも納得できず、施設での介護に不満がある。

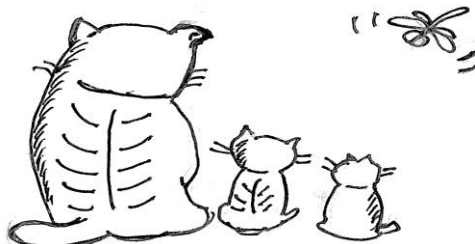
◀ 介護付き有料老人ホームに関する相談

▶ 当事者の施設での排尿・排泄の介助・支援の具体的な方法、手順がどのように記載され、予定されているか、確認をお願いし、併せて施設まで本件の訴えを代弁した。施設によると、ベッドからトイレへの移動の一連の動作に当たり、関節などに負荷がかかり、医師から痛みの症状が悪化する可能性があるとの指導・助言があった。最近状態が落ち着いてきたようにも見受けられ、医師にも相談し、介護・支援内容を変更する予定があり、あらためての説明に努めたいとのことであった。

整形外科を受診し、一定期間リハビリをして終了した際、看護師から「もうリハビリの期間は切れたのだから、介護認定の申請をして介護保険の認定を受けるように」と言われた。そのとおりなのか。

◀ リハビリに関する相談

▶ 基本的に「医療のリハビリは急性期から回復期の時期しか受けられず(期間は疾病によって90日から180日と制限)、それ以降の維持期は介護保険のリハビリ(通所リハビリか訪問リハビリ)の利用が優先される」との考え方を説明した。



申出者は要支援1。今までは休むことなく週1回デイサービスに通っていた。今回入院したことで体力が低下し、先月は月2回しか利用ができなかった。にもかかわらず、1か月分の料金を請求された。

◀ 介護予防通所介護の利用料金に関する相談

- ▶ 介護サービスの費用の計算方式には1回ごとに料金を設定する「出来高算定方式」と1ヶ月2回利用しても4回利用しても同じ額で算定される「包括算定方式（通称まるめ）」がある。板橋区では介護予防（要支援1・2）の方が通所する介護予防通所介護の利用料金は包括算定方式で算定される。利用頻度については要支援1・2でそれぞれ週に何回と利用回数の上限がある。

初めて介護のサービスを利用することになった。手元にいろいろな書類があって、どれがケアマネジャーとの契約書かわからない。ケアマネジャーに支払う料金を知りたい。

◀ ケアマネの料金に対する相談

- ▶ 相談者の手元あった「居宅介護支援事業所との契約書」がケアマネジャーとの契約書に当たる。契約書の中には介護度ごとの1ヶ月のケアマネジメントの料金が記載され、契約時に担当ケアマネジャーから「10割が介護保険から給付され、利用者の負担はない」と説明される。相談者は「同じような契約を複数したので、覚えていない」とのことだった。



父親の主治医に勧められ、要介護認定の申請をすることにした。介護予防支援事業所に電話したところ、何度も人が代わり、何の説明もなく、父と自分の年齢・住所・電話番号等の個人情報を聞かれた。また要介護認定については「申請しても要支援・要介護に認定されるかはわからない」と説明された。

◀ 介護予防支援事業所の対応に関する相談

- ▶ 担当事業所の管理者からは「様々な不安・疑問をかかえた初回相談で信頼関係を築くには、訴えを傾聴し、相手のペースで共感的に聞き取ることが重要だと思う。個人情報とは詳細な話を進めるうえで必要ではあるが、早急に個人情報を聞いた今回の対応は配慮に欠けていた。また『要介護認定の申請をしても、必ず認定されるわけではなく、非該当になることもある』という説明は、必ずしなくてはならないが、誤解されないよう丁寧に説明すべきだった」との見解が聞かれた。



入院中に、母親本人も家族も納得していないのに、担当ケアマネジャーが勝手に手すりを設置した。ケアマネジャーの交代を考えている。知り合いが他区のケアマネジャーを紹介してくれるというが、可能か。

◀ 他区のケアマネジャー依頼に関する相談

- ▶ 他区の事業所でも、そのケアマネジャーが所属する事業所が板橋区に居宅介護支援事業の指定申請をし、認可されていれば可能。ただし、現任ケアマネジャーにマネジメントを受ける余裕がない、申出者の居住地が通常の事業の実施区域外の場合等の理由で受けてもらうことができない場合もある。

4 介護保険施設による「人材確保・育成・定着化」の取組みの紹介

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。併せて訪問相談の際に、施設の責任者や相談員の方からも、さまざまな取組み等について話を聞いています。今回は「人材確保・育成・定着化」の取組み事例の一部をご紹介します。

●1年未満の新人職員の離職率が1年で70%から7%に激減！

—採用・教育・定着まで専門に担う人事担当職員2人を配置—

（特別養護老人ホーム）

◆新人職員の「居場所」ができるまで伴走

平成29年より採用から教育、面談まで専門に行う人事担当職員（以下「人事担当」）を配置して成果をあげた施設がある。そのカギは新人職員の「居場所」をつくることにあった。「居場所」とは、「自分もここにいていいんだ」と思えるようになること。「居場所」ができるまで人事担当が見守り、寄り添いながら伴走する。人事担当は「新人職員と現場の先輩職員のどちらかを変えるのではなく、いろいろな理由でボタンが掛け違ったところを探し、正常な位置に直していく」ことが大事だと強調する。

◆3種類の「面談」の場で不安を解消

年間10回以上行われる「面談」の場で、新人職員の不安や困りごとなどをていねいに聞いていく。1つ目は新人職員と人事担当との二者面談を実施。最初の1か月は週に1回、その後も1か月ごとに面談する。

2つ目は半年後の新人職員と人事担当、直属上司との三者面談を行う。3つ目は、9か月から12か月後に新人職員と人事担当、介護主任との三者面談を実施する。

ここでは、新人職員の経験度によって2週間から1か月かけて、現場に出る前に「事前研修」を行う。その後、現場で「新人教育プログラム」に沿ってトレーニングを行う。業務ごと、利用者ごとに詳細なチェック項目が設定されており、新人職員がクリアするごとに当日の担当トレーナーが完了のチェックを入れていく。

◆外国人職員にも手厚く支援

令和元年からは外国人の採用にも力を入れており、現在は職員全体の40%を占める。人事担当は、在留資格の変更手続きや住まいの確保、日本語の勉強会などの支援も行う。プライベートでも交流を図り、サポートすることで職場に定着している。

（人事担当へのヒアリング調査結果も交えて記載）

●移乗リフト操作の研修

（特別養護老人ホーム）

利用者を吊り上げてベッドから車いす等へ移乗する「リフト」という福祉用具がある。介護職員の腰痛防止のため有効だが、移乗に時間がかかる等を理由に使わないことも多いのが現状である。該当施設は移乗リフト操作の研修を実施。その後リフト操作のテストを行い、合格者のみが移乗介助を行うことで、職員腰痛予防のためのリフト利用を徹底している。

●「お互いさまの意識」の醸成で離職ゼロ

（認知症対応型共同生活介護）

組織内の話し合いの場で「職員が言いたいことを言える」「お互いの意見を否定しない」「公平性を重視する」などの環境づくりに努めている。その土壌のもと、職員間に「お互いさまの意識」が根付き、休みの取得や勤務シフトの調整、ユニット間の仕事のカバーなどもスムーズに行われる。職員のストレスも軽減し、結果として職員の「虐待防止」「離職ゼロ」につながっている。

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：03-3579-2079 F A X：03-3579-3402

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）