

# こんにちは！ 板橋区介護保険苦情相談室です

令和 7 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、電話や窓口にて受け付けています。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。

今号では、令和 6 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「施設の取組み」の一部をご紹介します。

## 1 令和 6 年度の苦情・相談の受付状況

◇苦情・相談受付件数：324 件（苦情 194 件、相談等 130 件）

（苦情相談室を含む区内の苦情相談窓口全体の件数）

◇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」「介護老人保健施設」「通所介護」に関する苦情・相談が多くなっています。

◇苦情につながっていると想定される原因

「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」が原因と思われるもの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>・ケアプランや介護サービスについてのケアマネジャーからの説明がよくわからない。</li> <li>・相談したい時などに、ケアマネジャーと連絡がつかない。訪問してくれない。</li> <li>・担当ケアマネジャーを変更したい。</li> </ul>
訪問介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掃除の方法や手順などがヘルパーによって違う。</li> <li>・ヘルパーにやってもらいたいことがあったが、介護保険を利用した訪問介護サービスではできないと言われ、丁寧な理由の説明がない。</li> </ul>
通所サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用を希望している曜日や時間帯に利用ができない。</li> <li>・送迎車両の運転が危険と感ずることがある。</li> </ul>
施設サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設入居者に対して行なわれた介護や支援の内容に関して、不満がある。</li> <li>・施設利用料の内容がわかりづらく、施設からの丁寧な説明もない。</li> </ul>

### 3 苦情・相談とその対応事例の紹介(令和6年度受付事例より)

現在は要介護認定を受けているが、心身状態が回復・安定してきており、とりあえず介護保険サービスの利用は一旦やめようと思っている。何か必要な介護保険の手続きなどはあるのだろうか。



#### 介護保険サービスの利用終了時の手続き等に関する相談

- ▶ 「サービスの利用終了を希望する場合は、担当ケアマネジャーに、事業所への連絡・調整を依頼する必要があります。要介護認定の有効期限が切れる前に更新手続きを行わなければ、現時点の要介護度は自動的に無効になる」ことを伝えました。ただし、今後状態の変化によってサービスを再開することもあり得るので、利用者の心身状態や介護・支援の経過などに専門的な視点を持つ担当ケアマネジャーの意見も聞き、利用の中止について十分に検討するよう助言しました。

週1回、ヘルパーによる部屋の掃除をお願いしている。ケアプラン上の予定日に担当ヘルパーの都合がつかず、また別のヘルパーの手配も難しく、訪問介護のサービスが利用できないとのこと。事業所側の都合なので、事業所の責任でこちらに不利益がないよう対処すべきではないか。



#### 訪問介護サービス利用に関する相談

- ▶ あらかじめケアプランに予定されている利用日に担当ヘルパーや訪問介護事業所の事情などで通常のサービス提供が難しくなった場合は、基本的には代替りのヘルパーの手配や利用日の振替などによって、利用者が滞りなく訪問介護サービスが利用できるよう対応することが求められます。ただ、希望する日時に代行可能なヘルパーの手配ができないといったやむを得ない状況もあり得ます。あらかじめ担当ケアマネジャーから訪問介護事業所に確認し、調整してもらうよう助言しました。

日頃から、手・足の爪切りに苦慮している。訪問介護サービスに入っている担当ヘルパーに、爪を切ってほしいと依頼したが、断られてしまった。どうしたらよいだろうか。



#### 訪問介護員による介護・支援内容の相談

- ▶ 一般的な爪切りは、原則として医療行為に該当せず、介護職であるヘルパーでも可能な行為とされています。ただし巻き爪や変形などが無い、爪の周囲の皮膚に化膿や炎症などが無い、専門的な医療管理が必要ない等の条件を満たした上で、ケアマネジャーがケアプランに爪切りを計画する必要があります。まずは医師や担当ケアマネジャーに相談するよう助言しました。

訪問介護サービスのヘルパーがいつも同じ店でしか買い物をしてこない。その店は値段が高め。「今日はこちらの店のほうが安い」など融通をきかせる思いやりや優しさ、配慮がほしい。



#### ◀ 訪問介護サービス利用に関する相談

- ▶ 担当ヘルパーは自分の裁量で買い物に行く店を決めることはできず、「値段が安いから今日はその店で」と言われても融通はきかせられません。あくまでもケアマネジャーのケアプランに基づき立てられた「訪問介護計画」で決められた店に行くというルールがあり「ヘルパーが行く店が高い。他の店にしたい」という希望がある場合は、ケアマネジャーにその希望を伝えるよう助言しました。

ケアマネジャーの代行で母の介護認定の申請を行った。認定調査は自分が立ち会うつもりだったが、知らない間に要介護1の認定結果が届いた。ケアマネジャーに確認したところ「調査は自分が行った」という。本人・家族に何も確認せず、報告・了承なく、勝手に認定調査をするのはおかしいのではないか。



#### ◀ ケアマネジャーの認定調査代行に関する相談

- ▶ 介護認定の申請用紙に家族等、訪問調査の同席の有無を記述する箇所があり、ケアマネジャーが代行申請する場合には、必ず家族に意向確認をします。また担当ケアマネジャーが認定調査を行う場合は、本人・家族に確認し、同意をとる必要があります。担当ケアマネジャーに確認したところ、両者の間に認識の相違があったことが分かったため、利用者へ説明するよう依頼しました。

初めて介護のサービスを使うことになり、ケアマネジャーから「区分支給限度基準額」の説明を受けた。ケアマネジャーは使い慣れた用語かもしれないが、こちらは初めてで一つひとつの意味が理解できない。利用料金に関わる大事なことだとはおぼろげにわかったが、不安がある。説明してほしい。



#### ◀ 区分支給限度基準額に関する相談

- ▶ 「区分支給限度基準額とは、利用者が1ヶ月間に受けられる介護サービス利用料の上限額のことです。要介護度によって上限額が異なり、それを超過した場合、利用者が超過分をすべて負担することになります。毎月その上限額を超えないように、ケアマネジャーには介護サービスを計画し管理する役目があります」と説明しました。

「サービス付き高齢者向け住宅」に入居している叔父の担当ケアマネジャーが、家族への報告・連絡を十分にしてくれず、不誠実で強い不信感を抱いている。ケアマネジャーは、入居中の住宅と同じ系列の居宅介護支援事業所に所属している。ここ以外の事業所にケアマネジャーを頼んでもいいのだろうか。

#### ◀ ケアマネジャーの事業所選定に関する相談

- ▶ 「サービス付き高齢者向け住宅」と同じ系列ではない居宅介護支援事業所に依頼することは可能です。事業所の責任者を交えた話し合いの場をもち、家族の要望を伝え、それでも対応してもらえないようであれば、別の事業所に変更したい旨を申し出てみたらどうかと助言しました。

## 4 介護保険施設による「施設の取組み」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。今回はその中から好事例をいくつかご紹介します。

≪施設の種類:(特)特別養護老人ホーム、(介)介護医療院、(グ)グループホーム≫

全職員が「居心地のよい空間づくり」に取り組んでいます。



「親子にはなれないが、家族にはなれる」とお年寄りに寄り添い、ユニットケアの理念の実現、居心地のよい空間づくりに取り組んでいます。入所の方が自分の住まいと感じられるような「玄関」を演出するために、ユニットの入り口を植物や置物で趣向を凝らした設えにしています。また施設の玄関も大切に考え、来訪者を気持ちよく迎えることができるよう、毎日事務所の職員全員で掃除しています。(特)

「利用者をもとの状態にもどそうとする介護」をめざしています。



一人一人の状態を分析し、もとの状態にもどすためには何をしたら有効か、と考えて介護に取り組んでいます。たとえば、要介護5で食事が全介助だった人が、自分でお茶碗を持って食べられるようになりました。単に身体的な改善をめざすだけでなく、利用者に「身体が動けるようになったら何をしたい?」と聞き、利用者の「自己実現」をめざして取り組んでいます。(特)

季節や食べる喜びを感じられる食事づくりに取り組んでいます。



「ソフト食」に力を入れています。飲食物が気管に入ってしまう誤嚥を防ぐため、飲み込む力が弱い方には、ゼリー状や安全な粘度の液状に変えた食事を提供します。中でもソフト食は見た目は普通の食事と遜色ないのに、実際には口の中で簡単につぶれ、食材がまとまりやすく、安全においしく食べられます。祝祭日の特別メニューに加え、毎月のお誕生日会などバリエーション豊かな食事提供を行っています。(介)

医療介護専用のコミュニケーションツールを活用しています。



医療介護現場がネットワークでつながる医療介護専用のコミュニケーションツールを活用しています。提携クリニックの訪問診療ネットワークにつながることで、看取り時にタイムリーな医療対応ができています。患部の写真を医師に送ることができ、それを見て医師が来てくれます。スマホでも見ることができるので、随時、管理者が情報をやりとりし、スタッフにリアルタイムで指示することができます。(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④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)