

# こんにちは！

## 板橋区介護保険苦情相談室です

令和 3年 8月 30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。（現在、新型コロナウイルス感染症拡大防止の事由から実施中止）

今号の「こんにちは！」では、令和2年度の苦情・相談の受付状況、苦情相談の内容の傾向や苦情相談事例を紹介し、併せてケアプランについて解説いたします。

### 1. 令和2年度の苦情・相談の受付状況

- ◇苦情・相談受付件数：395件（苦情 216件、相談等 179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188件、相談等では136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」「介護老人保健施設」「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」「被害・損害」「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傾向などについて、以下に解説いたします。  
（受付件数のうち「苦情」のみを抽出して傾向を解説）

#### 【上位3種類サービスの想定原因】

（分類：サービスの質/従事者の態度/管理者等の対応/説明・情報不足/被害・損害/利用者負担/契約・手続関係/その他）

- ①居宅介護支援：「従事者の態度」が最も多く、2番目に多い「説明・情報不足」の1.5倍に上る。
- ②訪問介護：「説明・情報不足」が4割を占め、群を抜いて多い。
- ③通所介護：「説明・情報不足」が3分の1強を占め、次いで「管理者等の対応」が多い。

#### 【上位3種類サービスの対応結果】

（分類：説明・助言等/事業者への代弁等/他を紹介等/その他）

- ①居宅介護支援：「事業者への代弁等」が約5割、「説明・助言等」が約4割を占める。
- ②訪問介護：「説明・助言等」が約6割、「事業者への代弁等」は約4割を占める。
- ③通所介護：「事業者への代弁等」が約5割を占め、「説明・助言等」はそれよりやや少ない。

#### 【施設サービスに対する特徴的な苦情内容例】

入所施設に対する苦情は、①特定施設入居者生活介護（介護付有料老人ホーム等）、②介護老人保健施設、③介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）の順に、多く寄せられています。以下に、入所施設全体の苦情内容例をカテゴリー別に分類して列挙しました。

【施設サービス全般の苦情内容例の分類】（有：特定施設/老：介護老人保健施設/特：介護老人福祉施設と表記）  
 ※なお、以下の苦情内容例は「新規」に受け付けた案件から抽出したもので「継続」案件は含まない。

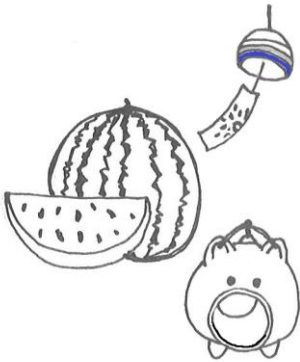
●生活サービス関連

＜生活支援・食事サービス＞

- ・食事がおいしくない（有）
- ・部屋の掃除が行き届かない（有）

＜入浴設備・サービス＞

- ・居室の風呂の湯が出ない（有）
- ・入浴時に風呂の湯を抜かれた（有） など



●介護サービス関連

＜介護・処遇内容＞

- ・ナースコールの対応が悪い（有）
- ・ケアプランに納得がいかない（有）
- ・服薬ミスが頻繁にある（有）
- ・不適切な処遇（老）
- ・よく面倒をみてもらえない（老）
- ・入所後、何もすることがなく、ボーっとしていることが多い（老）
- ・風呂に週2回いれてもらえない（有）

＜職員の態度・接遇＞

- ・職員の言葉が冷たい（老）
- ・職員の態度が良くない（特）
- ・「家で面倒みられるの？」と不快な言葉を言われた（特）

＜転倒・骨折等の事故＞

- ・車いすが接触して転倒した（老）
- ・骨折で入院した時の医療費の賠償請求（特）
- ・入所後、頻回に転倒している（特）
- ・転倒の原因は本人で、施設に責任はないと言われた（特）
- ・転倒後の病院受診の連絡がない（有）（特） など

●家族対応関連

- ・面会に来た家族に介護が任される（老）
- ・看取りの説明が不十分（特）
- ・衣類を届けたのに、本人は届いていないと言っている（特）
- ・本人に届けた荷物を、職員が勝手に開封する（特） など

●その他

＜コロナ感染対応＞

- ・利用者にマスクをしていない人がいる（老）
- ・PCR検査で陽性と判定されるも、施設の説明・謝罪がない（特）

＜利用者負担＞

- ・契約時に高額な物品を買わされそうになった（有）
- ・利用料の請求がわかりにくい（有） など

3. 苦情・相談とその対応事例の紹介（令和2年度受付事例より）

◀ 転居後も引き続きケアマネを担当してもらえるか

居宅介護支援を利用し、在宅生活を継続している親が数週間後に隣接区内の住居へ転居することとなった。現在、居宅介護支援を担当しているケアマネジャーは、原則として引き続いて、担当してもらえるもののだろうか。

▶ 担当ケアマネジャーの継続については、事業所のサービス提供対象区域に、転居予定の住居地が含まれているかどうかによる。まずは契約書・重要事項説明書などにて確認、もしくは直接担当ケアマネジャーに、相談等していただくよう助言した。

◀ ケアマネが住宅改修の終了まで関わらない

新築の家で住宅の保証の問題もあり、ケアマネジャーが紹介した業者ではなく、家の施工業者に介護保険による住宅改修を頼むことにした。以後、ケアマネジャーは「自分は一切手を引きます」と言って、改修終了まで何の支援もなかった。そんなものなのか。

▶ 住宅改修の理由書は、担当ケアマネジャーもしくは担当地域包括支援センターが作成し、行政へ提出する。その後は、業者と家族等とのやりとりになる。専門職として、見積書確認から工事の立会い等最後まで関わるケアマネジャーも多い。しかし、見積書の段階から希望したとおりの見積りか、費用に間違いがないか等は、家族等の責任でその都度確認する必要がある。

コロナ禍の昨今、通所介護サービスを利用している。施設の利用フロアでは利用者が密な状況の時もあり、適切な利用者間の距離を保てていないように思う。送迎の時も運転席と後方乗車席との間に仕切りなどはなく、利用者の間隔も十分ではないように感じられる。コロナ感染症予防対策をより徹底するよう、注意喚起してほしい。

#### 通所介護のコロナ感染対策の徹底を望む

通所介護施設のコロナ感染症予防対策については、送迎時にはマスク着用、手指消毒、窓開け換気、車内の密を避ける、消毒の徹底等、併せて施設内の換気、利用者同士の適切な距離を保てるような配慮・工夫等をお願いしている、と説明。併せて、施設長に電話をして、改めての感染症予防対策の徹底をお願いした。

定期利用していたショートステイを体調不良で一時期休んだ。利用再開時は転倒する危険があり、在宅でもセンサーマットを使う状態となっていた。それなのに利用中の対応は以前の元気な時のままで、夜間に一人でトイレに行こうとして転倒、大腿骨頸部骨折をしてしまった。

#### ショートステイ利用時に転倒・骨折した

状況変化があった場合は、必ずケアマネジャーからケアプランの変更、並びに担当者会議を通じてショートの事業者伝えることがルール。薬が変わった、今回の利用中に配慮してもらいたいこと等、ケアマネジャーを介してショート先に伝えつつ、念のため利用時に家族から伝えることも重要と助言した。

単身で暮らす父親宅に、午前 11 時頃宅配弁当業者が、その後に訪問看護師とケアマネジャーが訪問。いずれの場合も、本人の応答がなかったのに、安否の確認を怠った。夕方、家族に訪問看護師から連絡があり、急きょ父親宅を訪問し、意識がない状態の父親を発見。弁当業者は、配達した際に応答がない場合、配達員から家族に連絡を入れる取り決めになっていた。

#### 訪問時に安否確認を怠る

個々の事業者に事情を確認。弁当の配達員まで、家族に連絡する取り決めが周知徹底されていなかった。ケアマネジャーと訪問看護師は、前回の訪問時に本人から聞いた話で「外出中」と思い込んでしまい、「緊急事態」を想定しなかった。いずれの事業者も対応の不備を認め、今後の改善に努めるとし、家族に直接電話してお詫びをした。

施設（介護付有料老人ホーム）に入居中。食費代 6 万円も支払っているのに、食事の材料がよくない、品数も少ない、味付けもおいしくない。食事のときは、自分が用意してある佃煮、ふりかけ、のりなどを持っていかないと、ご飯が食べられない。施設には、以前から苦情として伝えている。

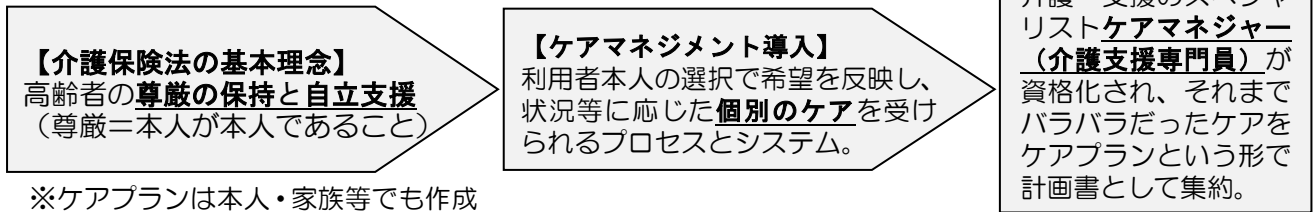
#### 有料老人ホームでの食事内容がよくない

本社に電話を入れて、苦情を伝えた。責任者から、改善策として見た目、味付けもおいしくなるように工夫していく、との回答があった。申出者に連絡し、謝罪と提案をさせていただくとのこと。

## 4. ケアプラン — Quality of life (生活の質) を担保するもの

住み家が家でも施設でも、介護保険サービスを利用する際に必ず交付されるケアプラン(介護サービス計画書)は、介護が必要となっても生活の質を保ち本人が望む生活の実現を目指すためのものです。

### (1) ケアプラン(介護サービス計画書)という手法が誕生するまで…

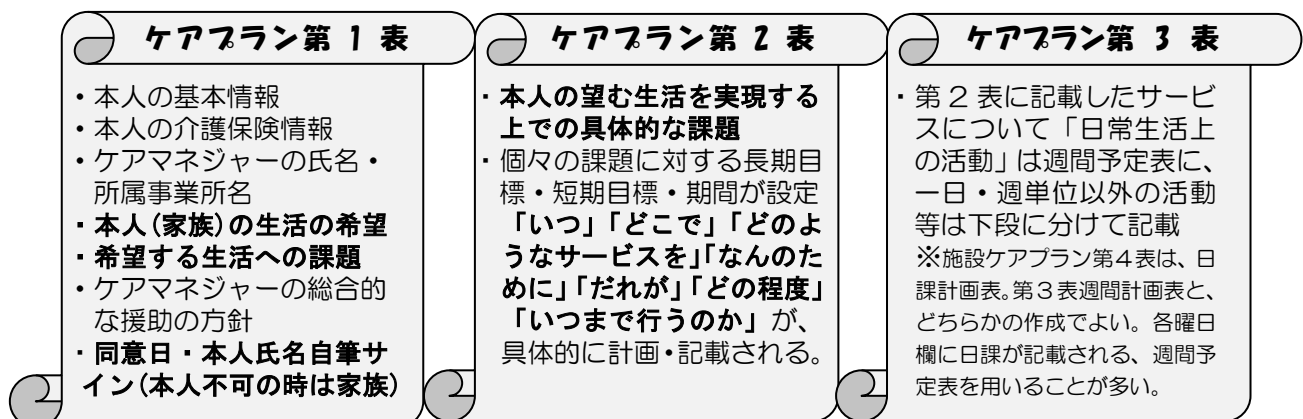


※ケアプランは本人・家族等でも作成

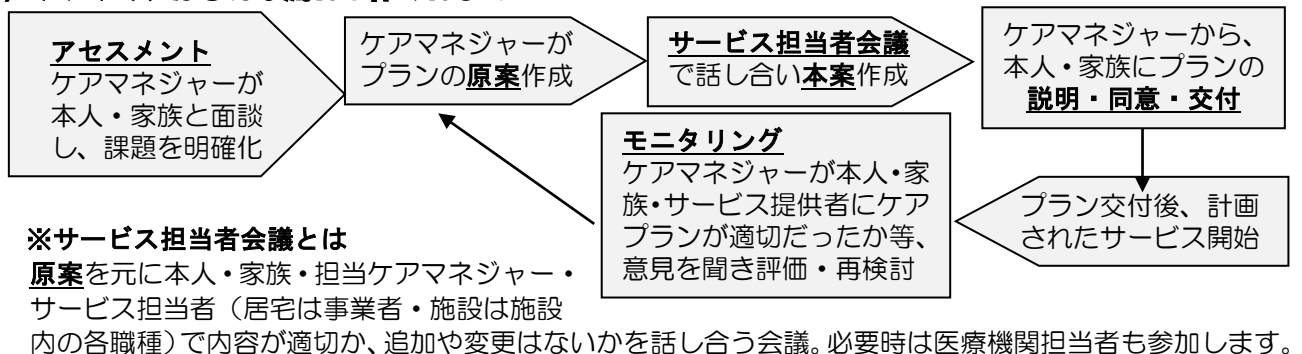
できますが、一般的にはケアマネジャーが作成します。

※居宅(住み家が家)のケアプランは第1表～第7表、施設のケアプランは第1表～第6表で構成されます。プランとして本人・家族に交付されるのは居宅ケアプラン第1・2・3・6・7表、施設ケアプラン第1・2・3(4)表です。居宅ケアプラン第6・7表は、月ごとに本人・家族に交付され、事業者ごとのサービス内容・本人の負担額などが記載されている保険給付費用の情報です。

### (2) 第1表～第3表(施設のケアプランは第4表まで)には具体的に何が書かれているの?



### (3) ケアプランはどんな流れで作られるの?



### (4) 介護保険サービスを利用している間は、ケアプランが必要です。内容と一緒に、以下の点を確認しましょう。

本人・家族の生活に対する意向が聞き取られ、ケアプランに反映されていますか。

ケアマネジャーが第1表～第3(4)表まで説明し、同意したプランが手元にありますか。

同意は基本的には文書でします。具体的には本人・家族が第3表まで説明を受け内容に同意できたら、第1表下段に同意年月日・署名します。ケアマネジャーはサインされたプランを本人・家族に交付します。

現プランの有効期間内に、必ず次の新しいプランの説明・同意・交付がされていますか。

新しいケアプランでサービスを提供する時は、サービス提供実施前に説明・同意・交付が必須です。

※状態に大きな変化があった時は再アセスメントし、状態に合わせた新プランを作ります。

### 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)