

## (6) 通所リハビリテーション

### ① サービスの質

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	本人	<p><b>【要旨】</b> 苦情対応について</p> <p><b>【概要】</b> 脳出血後遺症で手足が不自由である。要支援2で、週3回通院し、週2回、トレーニング器械のあるデイケアを3年前から利用しているが、管理者から「来なくて良い」と言われた。</p> <p>器械が7台あり、1台終了し職員を呼んでも来ないため、次のリハビリができない。仕方なく自分で器械を操作したことが事業所内で問題になり、器械を触らないように言われた。</p> <p>職員は利用者から呼ばれても行けない理由を利用者に出すお茶の準備をしていたからと回答し、自分が器械を触ったことが悪いような発言をした。</p> <p>また、毎回お茶代を取るがせんべい程度である。細かいかもしれないが、事業所に高いのではないかと話をした。1日の利用者数は25人位で合計すると大きなお金になるので、おやつに関する明細書を見せてほしいと要望したら機嫌が悪くなった。</p> <p>地域包括支援センターと市に相談したところ、市は事業所に苦情を伝えてくれたが、事業所は理解しようとせず、指導は上手くいかなかったため、県の方が強い指導監督権限があると言った。</p> <p>市の無料法律相談で国保連を紹介された。事業所と4回話し合いをしたが、平行線である。どこが指導してくれるのか。</p>	<p>相談者の話を傾聴し、事業所は、器械を安全に取り扱う必要があることを説明。</p> <p>相談者の話から、日頃から職員は利用者を見ていない状況が多く、利用者が自分で器械操作を行っているとのことだったため、問題があることと、また、サービスの提供拒否についても正当な理由としては認められず、問題があると伝える。</p> <p>お茶代は、事業者が設定しているサービスなので是非は判断できないことを伝えると、了解された。</p> <p>現在サービスが利用できない状況のため、地域包括支援センターや病院に相談するよう勧めた。</p> <p>本会から事業所に、事情を聴くことは可能であると伝えると、相談者はまずは県に電話をしてみようと思うと言われ、終了した。</p>

2	家族	<p><b>【要旨】</b>        デイケア利用中の症状悪化に関する家族への報告について</p> <p><b>【概要】</b>        母は要介護5でアルツハイマー病。デイケアを2か月前から利用した。</p> <p>① 入れ歯について        職員が母を送って来た時に「入れ歯が欠けていてはめられませんでした」と言い、何も説明せずに入れ歯を置いて帰った。職員は入れ歯を落としたことは認めたが、壊れた破片は分からないと言った。</p> <p>② 褥瘡について        利用前から臀部に褥瘡はあったが、傷はなく発赤程度だった。事業所には気をつけるよう伝えていたが、2か月間で傷口が開き化膿していた。デイケアには病院も温泉もあるので治ると思っていたのに、悪化したのは事業所の対応に問題があるのではないか。</p> <p>③ 太腿のあざについて        デイケアから帰ってくると両太腿外側にあざがあった。介助で立たせたが下肢の力がないため整形外科を受診。骨折はみられなかったが、しこりのようなものがあった。原因は不明だが虐待ではないか。事業所に聞いても丁寧な説明はなく、待機者が多いので他の所にも変わっても良いような発言があった。</p>	<p>利用者の在宅での状況やサービスの利用状況を確認すると、父親が介護しており相談者は利用者の介護にあまり関わっていないとのこと。そのため、ケアプランの内容やデイケアでどのような個別サービスを計画し実施されていたのか不明な状況だった。</p> <p>本会の苦情処理の目的及び対応できない内容について説明すると、苦情申立書を提出したいとの意向を示された。</p> <p>申し立て内容については、サービス利用に関しての苦情内容になるため、主介護者である父親に確認と了解を得て、提出するよう説明を加え、苦情申立書の様式を手渡した。</p>
---	----	---	--

## 通所リハビリテーション

### ②具体的な被害・損害

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	<p><b>【要旨】</b> 事故報告書について</p> <p><b>【概要】</b> 利用中に転倒事故が起きた場合、事業所は市に事故報告書の提出義務があるのか。家族が市に提出の有無や内容を確認した場合は教えてくれるのか。貴会は事故報告書に関与しているのか。</p> <p>母が、送迎中に車椅子から転倒し、頭部を怪我したため病院で縫合した。職員は「見ていませんでした」と言うだけで、どうして事故がおきたのか説明を求めても対応してくれない。</p> <p>現在、事業所に対して事故報告書の開示を求めているところである。</p> <p>事故報告書については、市町村が細かく対応していると思っていたが、知人の話では対応していないところもあると聞いてがっかりした。</p> <p>今回の事故が原因かどうか分からないが、母は脳内出血を起こした。原因追及をしたい。</p>	<p>事故の状況について確認したが、話されず詳細は不明。</p> <p>県が作成している「指定介護サービス事業者における事故発生時の報告マニュアル」を参考に、報告する際の流れや報告の必要な事故の範囲等について説明を行う。本会は事故報告書については関与していないため、市に相談するよう助言を行った。</p>

2	子	<p><b>【要旨】</b>        デイケアでの事故について</p> <p><b>【概要】</b>        母は要支援1で現在入院している。入院前、デイケアを週1回利用していたが、入浴中、椅子から滑り落ちて尻もちをついた。10日後に立てなくなり、受診すると圧迫骨折の診断で入院になった。事業所から事故報告はあったが、入院したことを伝えても何も連絡がない。担当者は、母は高齢で骨もろくなっており、落ちてから10日も経過しているため、骨折は尻もちが原因ではないような発言をした。家族は尻もちが原因だと思うが、地域が狭く知り合いばかりのため、争えば後々介護サービスを利用しづらくなるので、苦情は言えず、保険もどうなるのか聞けない。自動車事故のように、保険会社と話し合うとか、契約時に事業所が加入している保険会社を教えるなどしてほしい。</p>	<p>デイケアの利用については、閉じこもり防止と他者との交流を目的に勧められ開始したとのこと。話を傾聴し、事故については、事業所の責任の有無を本会は判断できないことを伝え、相談内容は県に月例報告することです承を得た。</p>
---	---	---	--

3	家族	<p><b>【要旨】</b> 施設側の対応に納得できない</p> <p><b>【概要】</b> 祖母は要介護2。職員がリハビリの声かけをした際、祖母は椅子から立ち上がろうとしてテーブルと椅子に両足を挟まれて転倒し、恥骨を骨折した。職員が病院受診に対応したが、謝罪はなかった。</p> <p>ケアマネジャーに状況を聞いたが把握しておらず、補償についても「利用者は大勢いるから、補償の対象ではない」と言った。その後、説明にケアマネジャーと管理者など5名が自宅に来た。施設は入院費の補償と、退院後もデイケアとショートステイの利用を再開する旨の説明があった。</p> <p>ところが、退院が決まると「利用をやめてくれ」と言われた。理由は祖母には合わないとのことだった。職員に転倒のリスクのある人は居ないのか尋ねると「一人も居ません」と回答したため驚いた。ケアマネジャーも「小規模多機能型居宅介護が良いのでは」と言い、空き状況は確認せずに強く勧める。納得できないので市に相談すると「当事者同士で話し合いをするように。話し合いの立ち合いはするが、そこまで事を荒立てることはないのでは」と言われ、他相談先として国保連があると聞いた。</p>	<p>本会も市と同様に当事者間での話し合いを勧めていることと、苦情申し立てについて説明したところ、申立をするかどうか家族と相談するとのことだった。</p>
---	----	---	---