

(5) 通所介護

①管理者等の対応

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 事業所の対応が悪い</p> <p>【概要】 母がデイサービスから泣いて帰宅した。理由を尋ねると、デイサービスの迎えの車中で、母は他利用者にひ孫が風邪をひいていると話をしていただけなのに、それを聞いた職員が管理者に報告し、母は玄関ホールで止め置かれてしまった。そこでバイタル測定や食事も摂らされており、12月で寒いのに一日中過ごしていたとのこと。</p> <p>その間、事業所は家族に連絡することもせず、母が泣き出してケアマネジャーを呼ぶよう頼んだが、呼んでくれなかったとのこと。</p> <p>管理者に電話で事情を聞いたところ、「家族が風邪を引いている利用者は、3日間デイサービスを利用しないでほしい」と言った。しかし、家族はそのような通知はもらっていないし、日頃から通知は遅く文書に印鑑をくれと言うだけで説明はない。</p> <p>その日のうちに、デイサービス事業所を変更しようと思い、ケアマネジャーに電話をしたが不在だった。連絡が取れたのは4日後で対応が遅かった。</p>	<p>本会の役割について説明を行い意向を確認したところ、苦情申立ではなく県への報告を希望された。</p>

通所介護

②説明・情報の不足

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 事故対応について</p> <p>【概要】 数年前、義母がデイサービスで入浴中、職員が目を離した隙に転倒し、大腿骨を骨折した。本人の医療保険で入院し、半年間寝たきりだったため歩行困難になった。</p> <p>母が介護認定の訪問調査を受けた際、認定調査員に事業所で事故があった場合の対応について尋ねると「事業所は保険を掛けており、事故の場合は事業所が全部支払う決まりになっている」と言ったので、早速、義母が利用していた事業所に、事故対応について聞いた。事業所の返答は、「保険には加入しているが、これまで1回も保険を使ったことはない。利用者本人が治療費等は負担している」とのことだった。</p> <p>怪我をしても利用者家族は事業所に文句は言わず、反対に「迷惑をかけてすみません」と詫げる状況である。</p> <p>今さら治療費や損害賠償ということではないが、事業所内で骨折したのに、家族が対応し治療費もかかったうえに歩行困難になった。事業所は何のために保険を掛けているのか。事故があっても届けなくて良いのか。決まりはどうなのか。</p>	<p>介護保険の運営基準では、賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しておくか、又は賠償資力を有することが望ましいとされていることと、事故発生時の対応について説明すると、相談者は契約書の事故対応に関する内容は、曖昧な記載内容だと言われる。</p> <p>認定調査員の発言とは異なるが、事故の場合全て保険で支払うという決まりはなく、加入している保険会社が事故の報告を受けた場合、状況等を調査した上で判断していると思われる旨説明し理解を得た。</p> <p>通常、事故発生時の対応は、家族などに入浴介助及び事故の状況説明を丁寧に行い、保険等の説明が必要な時は行っていると思うと伝えた。</p> <p>本会の対応としては、家族は説明に不明な点があれば事業所に確認及び話し合いをするよう助言を行っていることと、損害賠償等については法的な内容になるため民事等の相談を勧めていると伝え了解を得た。</p>

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
2	本人	<p>【要旨】 デイサービスのキャンセルについて</p> <p>【概要】 デイサービスで、利用料金の変更の説明があった。文書を渡され同意のサインをしたが、その際、職員から口頭で「利用日の朝、風邪をひいて休んだら2,200円取ります」と言われた。自宅に帰って文書を確認するとキャンセルについて記載はなかった。今度からキャンセル料を取るとの決まりになったのか。</p> <p>自分は心臓疾患のため、息が荒くなるようなことはしないと言われており、風邪もよくひくので、何回も休むとキャンセル料も高額になると思う。</p>	<p>相談者はデイサービスを週1回利用。どのような時にキャンセルするのか尋ねると、「朝頭痛がして病院に行くためや、前日夜に寝汗をかいて翌朝風邪症状が出た時などにキャンセルしたことがある」とのことだった。</p> <p>介護保険で今度からキャンセル料を取るとの決まりはない。事業所は利用者及び家族に対して理解しやすいように説明することになっているので、契約書等の確認をして再度説明を求めると、相談者は「契約書は娘が持っており、これまでキャンセル料を取られたことがないので、記載されていないと思う。自分から事業所に聞くことはできない」と言われる。娘さんやケアマネジャーに相談し、具体的にどのような時にキャンセル料が発生するのか確認してもらおうよう勧めると了解された。</p>

通所介護

③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>【要旨】 デイサービス送迎時の転倒事故について</p> <p>【概要】 母は、デイサービスの職員が迎えに来た際、玄関で転倒し怪我で5か月入院した。事業所から、「玄関で靴を履かそうと職員が利用者の足を上げた際、利用者が支えにしている下駄箱を掴んでいなかったようで転倒した。かかりつけの病院に連れて行く」と連絡があり、病院に向かうと左足を4か所も骨折し、杖なしで歩いていたが歩けなくなった。介護度は要介護3から要介護4になり在宅介護が困難で施設に入所した。</p> <p>事故の1か月後に事業所からお見舞い金をもらったが、泣き寝入りではないかと思い、本日市役所に電話をしたが対応が良くなく、事故報告書では母が勝手に転んだことになっていた。市職員は国保連と運営適正化委員会も知っていると言ったので電話をした。ガイドラインはないのか。このような場合、他の人はどうしているか。</p>	<p>介護保険では、事業所はサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うため、賠償保険に加入するか、賠償資力を有することが望ましいとある。損害賠償を求める場合、双方で話し合いを勧めていると説明し、相談先として法テラスや無料法律相談等を案内した。</p> <p>本会の苦情処理の説明と事業所に事情を聴くなど対応する旨を伝え、事故は市町村に報告義務がある旨を説明した。</p> <p>説明を受けた相談者は、本会の対応は希望されず、「事故で歩けなくなったのは事実だが、母は認知症で私も事故を見ていないため、事業所は何とでも言える。言っても上手くかわされると思うし直接は話しづらい。当事者同士が話し合わずに、介護保険から事故の状況によって決められた金額が支払われるなど何か方法を考えてほしい。また、事故が発生した場合、市は事業所の報告を一方的に聞くだけではなく、家族にも話を聞いてほしい」と要望され終了した。</p>

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
2	子	<p>【要旨】 デイサービスでの事故について</p> <p>【概要】 母は要介護1。入浴中に転倒し圧迫骨折で入院したが、骨粗鬆症で手術はできず、コルセットで固定した。</p> <p>母の入浴は1時間と長いため、職員はガラス越しに見守りをしていたと説明があったが、納得できず状況報告書をもらうと、状況報告書には職員は母を介助した後は洗い場に居なかったし、ドスンと音がして駆けつけるとシャワーチェアの前で倒れていたと記載があり、食い違いがあった。</p> <p>事業所は家族に黙って入院費を払っており非常識である。また、面会に来なくなり、母も「誠意を感じない、責任をとってもらおう」と言っている。知人も「入浴は危険が多い」と言い、事業所の対応に驚いていた。許せないし罰してほしい気持ちである。</p> <p>※事故報告書について</p> <p>市に事故報告書の記載内容を確認するためコピーを希望したが、コピーは渡せないと言われ、口頭で内容を聞いた。しかし、母から聞いた状況と異なっており、事業所は虚偽の報告をしていた。市職員に内容が異なることを伝えると、「行政のできる範囲で事業所に改善のための調査はできる」と言われたが、苦情申立をするなら国保連にお願いする旨を伝えたが、市も家族にどういう説明をしたのか聞いてみるとのことだった。</p> <p>今後、在宅生活は困難なので施設入所を考えているが、探すのは大変である。事故がなければしなくて済んだのにと思う。</p>	<p>事業所に対して、損害賠償などを求めるのであれば、本会では取扱いの対象外となるため、事業所と利用者双方で話し合うよう勧めていることと、本会の苦情処理の流れについて詳細に説明し、事業所を罰することや過失の有無についての判断はできないことを伝えた。</p> <p>市が事業所に確認するなど対応している状況であったため、利用者の今後についてはケアマネジャーと相談しながら検討をするよう勧めた。</p> <p>相談者は「苦情申し立てをするつもりはないが、相談内容を覚えていてほしい」と言われるため、記録に残している旨を伝え終了した。</p>

3	子	<p>【要旨】 利用中の事故について</p> <p>【概要】 母は、骨折が治癒し退院した。ケアマネジャーからデイサービス利用を勧められたため再開し、初日にリハビリで腰をマッサージしてもらった。帰宅した夜から腰痛が酷くなり湿布を貼ったが寝起きや歩行も大変な状況だったため、その後デイサービスを休んだ。10日過ぎても腰痛が続き前回骨折で入院した病院を受診し、検査入院した。検査の結果、医師から「圧迫骨折がみられる。前回の骨折は治癒して退院したから、デイサービスのリハビリで腰を押しすぎて折れたのではないか」と言われた。</p> <p>ケアマネジャーにはリハビリで腰痛が酷くなったことを伝えており、サービスを休んだので事業所にもその旨伝えていると思うが、事業所から何もない。周囲からは事業所にきちんと話をした方が良いと勧められたが、母はお世話になっているから、何も言わないでくれと言う。どうしたら良いか。</p>	<p>相談者は、事業所から何も対応がないことに不満があるように感じられたため、家族から事業所に利用者の状態についてきちんと伝えられて良いのではないかと勧めた。しかし、相談者は利用者が何も言わないでほしいとの要望であると言われるため、利用者と相談して利用者本人の思いを尊重した形で対応されるよう助言した。</p>
---	---	---	---

通所介護

④ケアプラン

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	本人	<p>【要旨】 サービス利用について</p> <p>【概要】 県外から帰鹿し、設備の整った有料老人ホームに入居した。</p> <p>ホーム併設のデイサービスを利用しているが、そこでは折り紙や塗り絵を長時間させられるため、とても疲れる。休憩室はあるが個室ではない。</p> <p>自分がやりたくないことはしなくても良いのか。</p> <p>また、自由に買物をしに外出したいのに、ホームでは外出することを嫌い、毎回どこに行くのか聞かれる。職員の話では、見ないといけない責任があるからとのことだが、自分はストレスが溜まる。ここでは自由がなく束縛されているようで大変である。</p>	<p>サービス利用中のことについては、担当ケアマネジャーやサービス事業所の職員に相談し、自身の希望を伝えるよう勧めた。</p> <p>ホーム職員については、入居者が外出して事故等があったら困るので、行き先を把握しておく必要があることを伝え、理解を求めると了承された。</p>

通所介護

⑤その他制度上の問題

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	本人	<p>【要旨】 人員基準について</p> <p>【概要】 職員が数人退職したため、事業所は人手が足りない。広いフロアに利用者は50人位で、数種類の器械が何台も設置されている。</p> <p>職員は介助の必要な利用者のトイレに付き添ったり、マッサージ機等の器械を次々にセットしたりするため、忙しく動いておりその辺りに居ない。</p> <p>入浴も以前は職員3人で介助していたのに、今は2人である。職員を呼んでもすぐに来てくれないので、職員に人員について聞いてみたところ、人員基準の計算は1日だけのことではなく、1か月間のトータルで計算し、足りているかをみるとのことだった。</p> <p>事業所は2階建てで2階がデイサービスである。避難訓練はどのように実施しているのかわからないが、消火器は見当たらない。非常階段は設置してあるが、体が不自由だと逃げるのも難しいと思う。</p> <p>人員基準の計算上は問題がないのかもしれないが、監査はどこがするのか。</p>	<p>職員に避難訓練や消火器設置について、どのようになっているのか聞いてみられたらどうかと勧めた。</p> <p>事業所の監査等は県が行うことになっている旨説明し、相談内容は県に報告すると伝え了解を得た。</p>

通所介護

⑥従事者の態度

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	<p>【要旨】 職員の挨拶について</p> <p>【概要】 施設に不信感がある。</p> <p>母は1週間前から週3回デイサービスを利用している。職員は送迎の際、自宅に来て挨拶はするが、事業所名と氏名は名乗らない。</p> <p>最近はそのような決まりでもあるのか。常識では考えられないので、今朝、迎えに来た職員に何故名前を言わないのかと一応要望だけはした。</p> <p>職員は「すみません」と謝るだけだったが、こちらから話をしたので、今後の事業所の対応を見て、どうするか考えようと思っている。</p>	<p>強い口調で苦情を言われるため傾聴する。利用者の様子を確認すると、何も問題なくサービス利用ができていたとのこと。</p> <p>挨拶に決まりはないが、最近個人情報のこといろいろな場面で取りあげられている。事業所も訪問先で車は家の前に止めないでくれとか、事業所名が近所の人に聞かれると困るとか言われることもあると聞くので、これまで普通だと思えることが、場合によっては苦情になるようだと話をする。</p> <p>気持ちの良い挨拶をしてほしいという思いは理解できるので、事業所に要望として伝えて良いのではないかと勧めた。</p> <p>落ち着いた様子で最近ではそういうことを言う人がいるのですかねと理解を示された。何かあればケアマネジャーに相談されるように勧めた。</p>