

(2) 訪問介護

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	子	【要旨】 事業所の安否確認について 【概要】 父は91歳で要支援2。一人暮らしで酸素療法をしており、週1回掃除をお願いしていた。 たまたま長女が昼頃に訪問したところ、父が家の中で倒れていた。 事業所に確認すると、この日は朝9時にヘルパーは訪問したが、何も応答がなかったため、訪問した旨の張り紙をして帰ったとのことだった。ヘルパーは事業所に応答がないことを報告し、事業所は地域包括支援センターに報告をしたとのことだが、何故家族に連絡をくれなかったのか。すでに父は亡くなっていたが、発見が遅れてしまった。 地域包括支援センターに電話をしたが、担当者は「お悔み申し上げます」と言うだけだった。	相談者は、利用者の葬儀が終わり落ち着いたので電話をかけたと言い、話をされた。 利用者を訪問した際の安否確認等、事業所の対応について詳細を尋ねようとしたが、「もう良いです」と言われるため、相談者の思いを傾聴し終了した。

2	その他	【要旨】 ヘルパーが仕事をしない 【概要】 友人の自宅を訪問しているヘルパーは、掃除をしていないのに、報告書には実施したように書き、友人の確認印を勝手に押して帰るとのこと。また、訪問してすぐに「お茶を飲ませて」と言うようである。買物を頼むと報告書を書くために時間調整してから帰ってくる等、仕事をしないとのことである。 友人には、事業所やケアマネジャーに苦情を言うように勧めたが、ケアマネジャーも訪問介護事業所と系列の居宅介護支援事業所なので直接言えないとのこと。このような場合は事業所を指導してくれるのか。	事業所及びケアマネジャーに直接相談するよう勧めるとともに、本会は苦情申し立てがあれば、調査を行った結果で指導助言を行うことを説明した。 また、利用者が希望すれば事業所に事情を聞いたり、相談対応を依頼したりは可能であるが、相談者は希望されなかった。 他相談先として、市町村や地域包括支援センターを紹介したところ、近くの地域包括支援センターに相談してみるとのことだった。
---	-----	--	--

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
3	本人	【要旨】 ヘルパーの利用について 【概要】 ヘルパーを利用しているが色々思うところがある。 ・ ヘルパーによって掃除のやり方が違う。物を退けて掃除機をかける人もいれば、物を退けずにかける人もいる。 ・ 計画では提供時間は1時間となっているが、ヘルパーによっては40分で済ませる人もいる。しかし、記録は59分と書いており、1分少なく書くのも疑問だ。 ・ 介護保険で大掃除はできないと理解しており、トイレ掃除等、自分ができることはして、ヘルパーには洗濯物干しや掃除機をかけてもらっているが、雑巾がけはしてもらえないのか。玄関の上り口等、ウエットティッシュを使ったワイパー掃除では力が入らず綺麗にならない。 ・ ヘルパーで買い物はしてもらえないのか。買い物を頼むと今の計画では時間が足りない。現在、買い物は週1回近くに住む娘の支援を受けている。	相談者は事業所に言うと利用継続が難しくなるのではと心配されたため、質問や要望ということで話をするか、ケアマネジャーに相談するよう勧める。 訪問介護の所要時間については、現に要した時間ではなく、支援内容を行うのに要する標準的な時間とされている旨を説明する。 相談者は要支援2で地域包括支援センターが担当とのことだったため、家族の支援が難しい場合や利用者の状況等が変わっているのであれば、地域包括の担当者に相談し、支援の方法や内容を検討してもらうよう説明した。

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
4	本人	【要旨】 ヘルパー利用に不満がある 【概要】 これまで障害福祉サービスでヘルパーを利用していたが、65歳になり介護保険の認定申請を行い要支援2の結果がでたため、障害福祉サービスから介護保険サービスになったが、介護保険サービスは障害福祉サービスの半分しかサービスが使えず生活しづらくなった。 以前は買い物もヘルパーの付き添いで行っていたが、現在、ヘルパーの人員不足もあり、月1回病院受診する以外は外出しておらず、自由に歩けない。足の筋力も落ちており、家に閉じ込められているのは耐えられない。65歳以上は皆寝たきりで動けない人ばかりではない。サービスも削られ、買い物を頼むと掃除ができず天井はクモの巣だらけだ。	相談者の話を傾聴し、相談者は障害福祉への不満も話されるため、相談先として県社会福祉協議会の福祉サービス運営適正化委員会を案内する。 介護保険サービスと障害福祉サービスでは介護保険サービスが優先され、介護保険にないサービスや介護保険だけではサービスが不足する場合、障害福祉サービスの利用が認められる場合がある旨を説明し、市町村の障害福祉の担当課への相談を勧める。相談者は、「福祉サービス運営適正化委員会に相談し、何かあればまた貴会に連絡する。」と話され終了した。

訪問介護

②従事者の態度

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	【要旨】 ヘルパーは利用者から品物をもらって良いのか 【概要】 母は独居で訪問介護を利用しているが、ヘルパーに高価な品物を買って渡していたため、母にはヘルパーに品物をあげないように言い、担当者会議の際に、当該事業所の上司やケアマネジャーに受け取らないようお願いしていた。しかし、母は家族には「渡していない」と言っているが、最近、他者からヘルパーが母から品物を受取っていたと聞いた。 まだ品物だけなら良いが月10～20万円が直ぐに無くなる。母の場合はそれほどお金を使う必要はなく月10万円の年金で十分生活できると思う。もしかしたら、職員が利用者のお金を使い込む事件が実際にあるため、母もヘルパーにお金を貸しているのではないかと思ってしまう。母はこれまでも訪問販売等で高額商品を購入しており自分が対処したことがあったが、お金の管理は母が行い任せてもらえない。 母は91歳と高齢でやっとの状態なのに要支援1にも納得できない。	相談者は、ヘルパーが利用者から品物を受け取っていることは、事業所やケアマネジャーには話をしていないとのことだったため、事業所に依頼したことが守られていないのであればその旨を伝えて、再度対応を検討してもらうよう勧めた。 金銭管理及び認定に関することはケアマネジャーに相談するよう勧め了承を得た。

2	家族	【要旨】 ヘルパーの妻を夫が訪問先まで送迎し待機している 【概要】 父の話によると、ヘルパーは夫の送迎を受け訪問し、その間夫は父の車庫でエンジンを掛けっ放しで妻の仕事が終わるまで待っているとのこと。父の自宅は1階が車庫で2階が住居になっているため、エンジンの音が2階の部屋まで響いてくる。父は当該ヘルパーに「夫の送迎について事業所は知っているのか」と聞いたところ、了解済みだと返答し、今も夫が送迎して来る状況は変わっていない。 一般的に個人情報の観点から考えると、利用者の自宅までヘルパーの家族がついて来てそのまま待っているというのは、表札があれば利用者名も判るわけで問題だと思う。父には事業所を変更するか、ヘルパーを交代してもらうか話をしているが、どうしたら良いか。	事業所には話をしていないと言われたため、送迎してきた家族が車庫で待つのは止めてほしいということであればその旨を伝えるよう勧めたところ、相談者は事業所より先にケアマネジャーに話をしたほうが良いかもしれないと言い終了した。
---	----	---	--

訪問介護

③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	子	【要旨】 ヘルパーの言動について 【概要】 両親は訪問介護を利用。母は鬱病があり、掃除をしないので部屋が汚い。ヘルパーは使う所しか掃除しないので、自分も片付けに行く。家族が居る時はヘルパーが訪問できないので、普段はサービスのない日に行くが、その日はヘルパーの訪問日だった。ヘルパーから会議で1時間遅れると連絡があり、母は娘が片付けに来ていると返答した。ヘルパーは娘が帰れば訪問すると言ったため、母は落ち込み「もう来なくて良い」と伝え泣いていた。管理者に電話で言うと、「これは規則です」と厳しく言うため、「約束事は知っている、優しく言えないのか」と苦情を言い、ヘルパーは調理とトイレ掃除だけで、後は茶のみで時間を潰していることや事業所の都合で遅れても文句は言っていないことなど話した。管理者は「何回もお茶は出さなくてくれと話をしており、職員にも注意した」と返答し、「もう良いです」と言い放った。「まだ、謝罪がない」と言うと、管理者は「はいはい、すみませんでした。もう良いです。娘さんがいる限りヘルパーは行かせません」と管理者とは思えない対応をした。帰宅した父に話すと、管理者に電話をした。管理者は謝罪し「今から行きます」と言ったが、父が断った。夜、事業所から、「あなたと話をしても仕方がないから、ケアマネジャーと事業所と両親とできちんと話し合いをしましょう」との連絡があった。貴会の苦情対応を教えてください。	本会の苦情処理対応について詳細を説明。 相談者から事業所に直接苦情を伝えるか、市町村も苦情対応の窓口である旨を伝えると、具体的な苦情の内容と事業所の対応について話をされた。 サービス内容については、ケアマネジャーが利用者と相談して計画を作成しているので、どのように取り決めているのか、ケアマネジャーに確認するよう勧める。

2	家族	【要旨】 来客時のヘルパーの対応について 【概要】 父は要支援2．訪問介護は週1回で調理を依頼している。父の話では、先日入院中の母の見舞いを兼ねて遠方から客が来たとのこと。その際、ヘルパーの訪問時間と重なったため、ヘルパーは当該事業所に来客があることを報告し、管理者の指示に従って「人がいるとサービス提供はできない。自分がこのまま帰るか、お客さんに帰ってもらうか、どちらかしかない」と言った。 客の方が、父は食事がないと大変だからと気遣って帰ったが、鹿児島では突然の来客でこのような対応をするのかと驚き、自分は県外なのでどうなのかと思い知人のヘルパーに聞いたが、あり得ないと言っていたとのことだった。同居家族であればヘルパーが家事等サービス提供できないことは知っている。 市に確認すると、職員は当初「お客さんは突然だし仕方がない」と言っていたが、市から担当の地域包括支援センターに連絡した後は、市もセンター職員も「人がいたらできない決まりです」と一貫して繰り返すため話にならなかった。	家族ではなく突然他人が来ただけでサービスを提供できないというような事業所の対応については、利用者の立場からすれば理不尽な対応ではないかと思われることに理解を示し傾聴した。 本会が対応できることは県に報告することであると説明し、了解を得た。
---	----	--	---

訪問介護

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	【要旨】 サービス利用に負担を感じる 【概要】 事故の後遺症で激しい頭痛がある。物忘れもあり体もきつく、どうにかなりそうである。県外で1人暮らしだったが、親戚が鹿児島に帰って来た方が良いというので、近くに帰って来たが周囲となかなか話もできない。 介護サービスはよくわからないまま、訪問介護を利用している。ケアマネジャーが決めたことを、ヘルパーが順番にさせるため、日によってとてもきつい時がある。頑張っているつもりだが、身体はぎりぎりの状態で振り回されている。ケアマネジャーは忙しそうだし、相談しにくいのでどうしたら良いか。	要介護度について確認すると、わからないとのこと。サービス内容についても、ヘルパーを利用していることだけはやっとわかったというような様子で話をされた。 ケアマネジャーに心身の状態を伝えることと、サービスを利用することで負担が重くならないよう配慮してもらえないか、相談するよう勧めた。

訪問介護

⑤サービス提供量

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	【要旨】 サービスの利用回数に納得できない 【概要】 昨年は、要支援1で市の訪問給食を週3回、訪問介護を週2回利用し調理と掃除を依頼していた。 今回要支援2になり、訪問給食は週6回に増えたが、訪問介護は掃除のみで週1回に減った。地域包括支援センターの担当者に、週1回の掃除では散らかるため、週2回を要望したが、担当者は「訪問給食を週6回頼んでいるからヘルパーは週1回しか派遣できない」と言った。 納得できず市に相談したところ、「訪問給食は介護保険外なので、訪問介護を週2回利用できるはずだ」と言われた。要支援2の場合、訪問介護の利用回数は週2回程度となっているので、利用できないのはおかしい。本日、自宅に担当者が説明に来るため事前に尋ねておこうと思い電話した。	訪問介護サービスの利用回数は、利用者個々の心身の状態を見て必要なサービス内容等を検討し計画されるものであると説明する。 要支援2は週2回との決まりはない旨を説明し、担当者とサービス内容について話し合いをされるよう勧め了解を得た。

2	本人	【要旨】 ヘルパー利用に納得いかない 【概要】 私（71歳、要介護3）は今まで毎日ヘルパーに入ってもらい、調理、洗濯、トイレ介助、入浴介助をしてもらっていたが、今月から調理と洗濯をしてもらえなくなった。地域包括支援センターの職員とケアマネジャーに決まりだと言われたが納得いかない。夫と二人暮らしで老々介護である。 夫は現役で仕事をしており、現在ヘルパーにしてもらえないので夫が調理と洗濯をしてバタバタ仕事に行っている。	生活援助については、同居家族が障害や病気等で家事を行うことが困難な場合に提供される旨を説明したが、相談者は、「いきなりで納得いかない。」等と言われるため、相談者に了承を得て、地域包括の職員に話を伺った。 職員によると、相談者は夫の分の調理や洗濯をするよう要求し、ヘルパーを家政婦扱いする。1事業所では対応できず複数事業所で対応しており、地域包括に相談があればよかったが、以前のケアマネジャーは利用者の要求に従ってサービスを導入していた。現在担当のケアマネジャーより、「サービスを是正したいが難しいため説明に入って欲しい。」との要請を受けて対応しており、来週も訪問予定である。」とのことだった。 折り返し相談者に連絡するも納得されず、地域包括も関わっていることから、ケアマネジャーと相談してサービス調整をしてもらうよう伝えて終了した。
---	----	--	---

訪問介護

⑥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	本人	【要旨】 事業所の指導について 【概要】 要支援で訪問介護を週1回利用。ヘルパーは人の物を盗ったり壊したりしても「していない」と言い、悪いことだと認識していない。 事業所に苦情を言うと、責任者が自宅を訪問し聴き取りを行ったが、ヘルパーはしていないということで指導しなかった。事業所本部にも苦情を言ったが、埒が明かなかった。結局長時間話をしたので電話代だけが高くなった。 市に毎週2回苦情を訴え「何とかできないか」と要望したが、市は「事業所からしていないと聞いているのでそれは言えない」とか、「これ以上は踏み込めない」と言い、指導してくれない。市の課長や部長にも訴えたが、結果は同じだった。 地域包括支援センターにも相談したが埒が明かず、警察も「弁護士に頼んだらどうか」と言った。誰も対応できないのなら、どこが指導してくれるのか聞きたい。貴会は事業所を指導できるのか。	相談者は終始強い口調で事業所や市、地域包括支援センターなどの苦情対応について不満を訴えられた。実際に何があったのか確認するが、詳細は何も言わず「介護予防サービスがどういうものか分かっているか。ヘルパーが物を盗っても壊しても悪いと思っていない」と繰り返された。また、話の途中で何回も「電話代がかかる」と不満を言われ、一方的に話される状況だった。 指導監査は市や県になる旨を説明すると、「市は何もしてくれない。自分で直接県に電話をするから連絡先を教えて」と要望があり、連絡先を伝え終了した。