

令和5年度 杉並区介護保険サービス事業者集団指導

区に寄せられた**苦情・相談**の一部



杉並区 保健福祉部 介護保険課  
令和6年3月15日～31日

# 【目次】

- 令和4年度相談実績 . . . 3ページ
- 相談事例について . . . 4ページ
- その他の苦情等について . . . 10ページ

# 令和4年度 苦情・相談件数

項目	件数
介護支援系 (居宅介護支援、介護予防支援)	14
訪問系 (訪問介護、訪問入浴介護、訪問リハビリテーション、訪問看護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護)	5
通所系 (通所介護、通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護)	5
施設系 (短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、看護小規模多機能型居宅介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護)	14
その他	0
合計	38

# ケアマネジャーの対応 ① - 1 説明不足

## 相談内容

①数か月前にケアマネジャーが変わり、自費が発生したので改めてサービス利用票等を確認したところ、介護保険の上限額までかなり余裕があった。この間、入退院を繰り返しており、デイサービスなどは利用できないとケアマネジャーはわかっていたのだから、入院した時点でケアプランを変更していればよかったのではないかと思う。今までのケアマネジャーは自費分が発生する場合は説明があったが、今のケアマネジャーは何の説明もなかった。

## 対応

①ケアマネジャーに連絡し、苦情を伝えた。ケアマネジャーから遡りでケアプランを変更し請求し直すことができるか聞かれたので、それはできないと伝えた。今回のようなケースは、請求前にあらかじめ相談者にきちんと説明することが重要であると伝えた。

# ケアマネジャーの対応 ①－2 説明不足

## 相談内容

### ②ケアマネジャーに対する苦情

- ・ケアプラン（週間サービス計画表）を見せて欲しいと言っても見せてくれない。
- ・この事業所は特定事業所加算Ⅱをとっているのに、24時間連絡可能な体制をとる必要があるはずなのに時間外は留守番電話になってしまう。

## 対応

- ②事業所に伝えると、時間外の事業所の電話は留守番電話になっているが、メッセージを聞いて折り返しの電話をしているとのこと。週間サービス計画表については担当のケアマネに確認し、留守番電話の件と合わせて相談者に説明することとなった。

# 特定施設の対応 ②情報共有

## 相談内容

①施設入居中の母親が外出の予定で帰宅したが、本人が帰りたくないという理由でそのまま外泊することとなった。翌朝、施設に薬を取りに行くと施設の提携医の判断で服薬せず、その翌日、救急搬送される事態となった。服薬していないことを把握した時点で、施設は家族に連絡すべきだ。薬の管理体制はどうなっているのか。

## 対応

①施設に連絡すると、当日家族に施設に戻るか確認した際に、薬のことを告げるなり届けるなりすべきだった。この点について家族に謝罪しているが家族は納得されていないとのことだった。家族への丁寧な説明等対応を依頼した。

# 特養・療養シヨートの対応 ③認識の相違

## 相談内容

- ①入所しても主治医は継続したいと希望したところ、病院への送迎は家族対応とし施設の提携医では一切診療はしないと言われ了承した。しかしこの度、現状シヨートステイの状態であり、入所手続きが進んでいないことが分かった。
- ②療養シヨートへの入所が長くなり特養に移ることが決まったが、その段階で母親の体調が悪くなり、そのまま看取りまで対応してくれることとなった。しかし、その後状態が良くなると、施設から出て行ってほしいと言われた。

## 対応

- ①施設に確認すると、家族は、自分たちが望むのならば配置医は何もしなくてもよいと考えているようだが、入所に際し配置医の医療を受けることに同意してもらいたいと考えているとのこと。区からも救急や専門外でない限りは配置医の診察等が必要であることを施設に伝え、改めて入所要件を説明するよう伝えた。その後、入所契約を結ぶ方向となった。
- ②施設と相談者との話し合いがもたれ、看取りまでみてくれることとなった。

# 訪問介護の対応 ④ 制度の理解

## 相談内容

①ヘルパーが、四角い部屋を丸くしか掃除しない。

### [その他の相談]

- ・歩行は可能だが、要支援2になった。これまで介護保険料を払ってきたのだから、週1回掃除してほしい。
- ・買い物を頼んでも必要なものしか買ってきてくれない。

## 対応

①事業所によると、もともときれい好きでヘルパーへの要求が高い方とのこと。区からも介護保険サービスでは細かな部分まで対応できないこともあると説明し、ご自身の希望が対応可能なことかどうかケアマネジャーやヘルパー事業所とよく相談してほしいと伝えた。

# 訪問介護の対応 ⑤守秘義務

## 相談内容

①訪問介護のヘルパーが、自分の家の情報を外で話していることが近所の方と話していて判明した。不快であるので、事業所にその旨を伝えて欲しい。

## 対応

①事業所に苦情を伝えたところ、守秘義務に関して従業員にはしっかりと伝えていて、たとえ家族であっても見聞きした情報は話さないよう指導しているためあり得ないとは思いますが、改めて従業員に対し指導していくとのことだった。

## その他の苦情等

- ・ 交通ルールやマナーの厳守
- ・ 喫煙マナーの厳守
- ・ 騒音・近隣とのトラブル
- ・ 面会について

## 虐待について

- ・ 心理的虐待（暴言や不適切な言葉遣い）
- ・ 介護・世話の放棄・放任
- ・ 身体的拘束

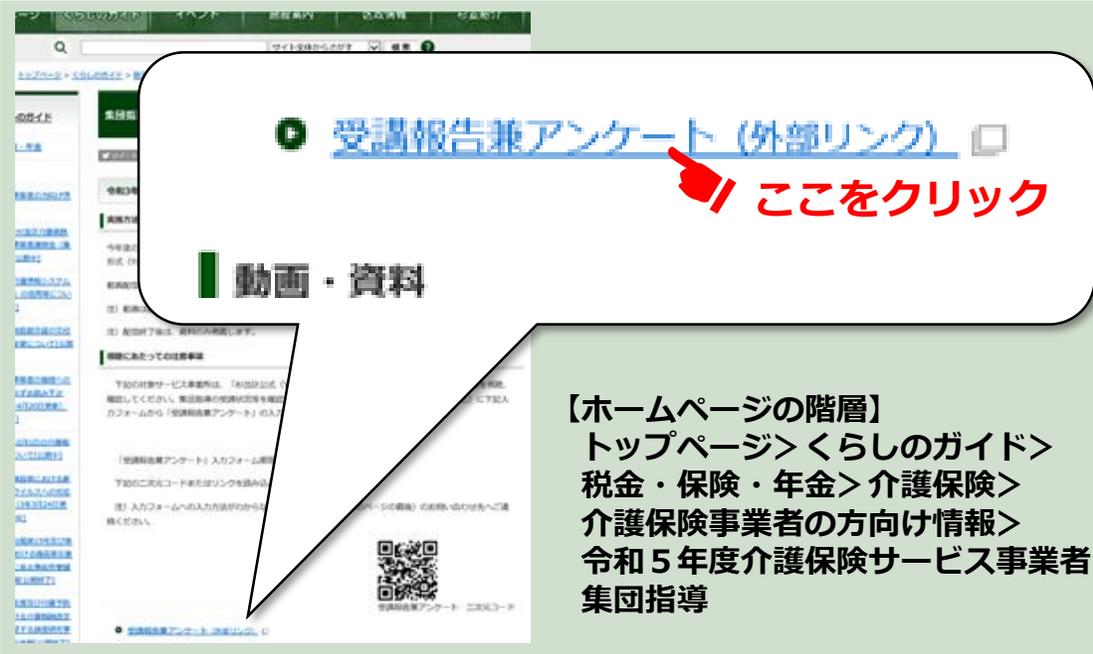
# 「受講報告兼アンケート」の入力のお願い

集団指導の受講状況等を確認するため、視聴後に事業所ごと（サービス種別ごと）に下記入力フォームから「受講報告兼アンケート」の入力をお願いします。

（注1）併設の事業者がある場合、それぞれのサービス事業所で回答してください。

（注2）管理者等が事業所内の回答・質問事項を取りまとめ、事業所として回答・質問してください（事業所で視聴した方全員が回答する必要はありません）。

## 区公式ホームページからアクセスする場合



**ここをクリック**

**動画・資料**

【ホームページの階層】  
トップページ>くらしのガイド>  
税金・保険・年金>介護保険>  
介護保険事業者の方向け情報>  
令和5年度介護保険サービス事業者  
集団指導

## 二次元コードを読み取ってアクセスする場合



受講報告兼アンケート 二次元コード

🕒 入力期限：3月31日（日曜日）まで

ご視聴ありがとうございました。

制作・著作



杉並区