

# 高齢福祉室

## ●介護保険に関する相談・苦情 7件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>申出人から、家族のサービス利用中の事故について、事業所の対応が誤っていたと思うので、事業所からの事故報告書の提出の有無の確認と事業所の対応について、以下の申出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通常、病院が開いていない時間に頭部を打つ事故であったにも関わらず、事業所は救急車を呼ばなかった理由を、本人が「救急車は呼ばなくても大丈夫」と言ったとしているが、認知機能が下がり、正常な判断のできない人の意見をそのまま受け入れるという対応は間違っているのではないか。</li> <li>・「ここまで救急車が来るのは遠くて大変」のような内容の話を施設が本人等にしたこと、救急車を呼んでほしいという判断を妨げたのではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故報告書については、デイ名称や事故の内容を確認した上で、提出されている旨を説明した。</li> <li>・報告書の内容等については、概要を伝えるとともに、資料の写しについては、申出人から事業所に提供を求めるともできると伝えた。</li> <li>・市は事業所だけでなく、申出人からの相談も受け付けている旨を説明した。</li> </ul>
<p>事業所から市への事故報告書の差し替えの提出について、施設利用の家族より、以下の申出があったり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申出人が事業所の報告内容が事実と異なるとし、事業所に正しい内容で差し替えるよう申し入れたが、それが市へ提出されたかどうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の管理者に電話で確認したところ、報告書の差し替えについては、「法人内で手続きをしているところ」であったので、差し替えの提出について、申出人への対応が遅すぎると管理者に伝えた、申出人にその旨を伝えた。</li> <li>・差し替えの報告書が提出されたので、申出人に報告書のおおまかな訂正部分について説明した。</li> <li>・申出人は、今後この事業所を利用するか判断に迷っているとのことだったので、一度ケアマネジャーに相談し、利用人数が少ない、比較的職員の目が届きやすい小さな事業所を紹介してもらってはどうか、と提案した。</li> <li>・その後、入院費用の負担方法などについて、継続的に家族から相談があったため、市の法律相談等を紹介するとともに、事業所に対し、誠意をもって対応するよう伝えた。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・申出人の家族が利用しているデイサービスについて以下の申出があった。</li> <li>・対象者(88歳、女性、要介護1)が通っているデイサービスで、あらかじめ対象者が大変苦手であると伝えていた、酢を使った料理を出された。</li> <li>・管理者や社長に抗議したが、「全員におなじ料理を出す。代わりの料理を出すということはしない。」と言われた。</li> <li>・この事業所の利用はもうやめて他の事業所に行くことにしたが、この事業所の他の利用者が同様の思いをしながら苦情を言えない人もいるかもしれないので、市に申し出た。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申出人は、当該事業所とは一切関わりたくなく、対応状況や結果等の報告は不要とのことで、他利用者のために事業所の改善を求めていたため、事業所の今後の対応改善のため、以下の助言・指導を行った。</li> <li>・苦情に対し、より真摯に対応すること。</li> <li>・利用者の意向と異なる対応を行う際の十分な検討、共有と家族同意を得ること。</li> </ul>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>匿名で現在入所している施設の利用者として以下の申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居室メンテナンス料、服薬管理料について7月から徴収されるという報告があったが、なぜ徴収されるのか説明が不十分であり納得ができない。</li> <li>・書面での通知のみで、徴収理由についてスタッフに説明を求めたが、「管理者が決めたから」「他の施設もとっているから」といった話で明確な説明がなかった。</li> <li>・他の施設についてもこのように説明なく書面による通知のみで徴収するといったことが普通に行われているのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設長に確認したところ、次のとおり回答があった。</li> <li>・居室メンテナンス料については、居室のエアコンや水回り等の設備の修理費は個別負担となっている。いつ故障するかもわからず、使用年数も各居室で異なるため、個人で不公平が生じてしまうため、今後は居室メンテナンス料として月額徴収し、個別負担ではなく徴収した中から支払う形にする。</li> <li>・服薬管理料については、服薬管理をしている時点で徴収しなければいけないが、今までは施設サービスとして徴収せずに行っていたため、今後は、他施設と統一を図る上でも施設職員で服薬管理している方については徴収していく。</li> <li>・申出人には、施設から説明等をさせてもらう予定が、急遽変更になり簡単な説明と書面だけの通知になってしまった。個別に説明を行っていたが、なかなか全員の家族に説明ができていないため、家族相談会でも詳しい説明をする予定。職員が説明できなかった点については今後指導していく。</li> <li>・後日施設から、申出人に説明し、納得されたと報告があった。</li> </ul>
<p>12月4日、対象者の家族から利用しているデイサービス事業所へ下記の苦情があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・デイサービスの利用の日ではない日に送迎にきて、送迎に来た際対象者が不在にしており離脱したのではないかと大騒ぎになった(結果的に対象者は元々予定していた別のデイサービスに行っていた)。11月初旬にも同じことがあり、再発防止に努めるという話だったのに今回も間違えたのは何故か。</li> </ul>	<p>12月4日、ケアマネに事実確認を行った。</p> <p>12月5日、当該事業所の管理者に内容確認を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・11月の送迎ミスについては、利用者から曜日を変更すると連絡があったが、先走って送迎表を更新してしまい曜日変更前にもかかわらず、更新後の送迎表を使ったために間違いが起こってしまった。</li> <li>・今回の送迎ミスについては、送迎表は前回までのものをコピーして使っており、送迎表から対象者の名前を手動で消して使っていたが、今回名前を消し忘れ送迎に出てしまった。前回の送迎ミスから3重チェックすることになっていたが、最終チェックの管理者が不在にしており確認できていなかった。</li> </ul> <p>12月6日、申出人に連絡した。ケアマネ、管理者に事実確認を行い、大きく食い違いはなかったこと、再発防止のための今後の対応を聞き取ったこと等を伝えた。</p>

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>匿名での相談で対象者、施設名、介護保険サービス利用中か否か等すべて不明であるが以下の相談があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設にいる要介護4の母について、車いすから落ちて病院に搬送すると連絡があったが、介助ミスがあったのではないかと。また、謝罪もなかった。</li> <li>・搬送の結果、骨折で入院、手術を行い、施設長からの説明はあったが、このまま終わらせないといけないのか。</li> <li>・入院代を払ってくれることになったが、保険を使った1割の負担だけなのはおかしくないか。また領収書の原本も渡さないといけないのか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・けがの状況等がわかれば施設側から家族に連絡があるはずなので、その時に施設側に事故の経過や謝罪がなかったことについて話し、それでも納得のいく説明がないようなら改めて市に連絡するよう伝えた。</li> <li>・相談者の納得がいかない点を整理すること、また施設側から事故報告書が提出されるため、施設側の控えを見せてもらう方法などを提案。また入院費用の負担はサービス利用の契約書に取り決めが書いてあるはずなので確認するように伝えた。</li> </ul> <p>12月26日の対応として、“保険”の内容を確認。入院で制度を利用したからといって保険料があがって負担が増えるというものでもないで、入院費としての支払額を負担するという意味では妥当である。また領収書については、相手側がなぜ原本を求めているかを確認し、支払い確認のためであればコピーでの対応などを提案することはできると伝えた。</p>
<p>申出人から、利用している入所施設について、以下の申出があった。</p> <p>家族(82歳、女性、要介護4)が施設で骨折したが、その際の職員の対応に誠意がないように感じた。骨折の際、市に提出している事故報告書が自分に渡された報告書と内容が同じか確認したい。また、過去の施設側が配薬誤りをし、家族が他入所者の薬を飲んだことがあり、その際の報告書が市に提出されているか知りたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・骨折及び誤訳の事故報告書は提出されていた。</li> <li>・申出人あてに電話し、骨折についての事故報告書は出ており内容精査中で、誤薬についての事故報告書も提出されていた事を伝えた。報書の内容を確認したいということに対しては、市の開示請求の制度を説明した。</li> </ul>

●その他の相談・苦情 1件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>匿名の方から、ある事業所の職員の危険運転について以下の申出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝、夕頻りに、スマートフォンを操作しながら、細い道でスピードを出す、子どもを連れている歩行者に対し、あおるような運転をしている。</li> <li>・危険な運転は特定の者に限定され、運転者の性別、髪型、よく見かける場所などの説明があった。</li> </ul>	<p>事業所管理者に対し、以下のことを依頼した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所内での事実確認、及び確認結果の報告</li> <li>・職員への改善指導、及び指導結果の報告</li> <li>・事業所内での情報共有、及び共有状況の報告</li> </ul> <p>事業所で聞き取り調査を行ったが危険な運転の自覚がなく、以前にも苦情があり、運転を担当する職員全員に口頭注意及び業務改善指導を提示し周知を行ったが、今回再度同様の苦情が入ったことから、該当する職員を送迎業務から外すこととした。また、以下のことに取り組むとの報告があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情の内容の公表</li> <li>・安全運転の啓発</li> <li>・事業所の事故防止委員会にて安全運転マニュアルを作成し、安全運転の徹底</li> </ul>

## 健康福祉政策室

### ●介護保険に関する相談・苦情 1件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>家族が利用しているフィットネス型デイサービス施設について、以下の申出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・家族が以前利用していた当該施設を再度利用するために、ケアマネを通じて利用可能日の調節を行ったが、家族が直接施設に問い合わせた空き状況と食い違いがあり、施設が利用者を選んでいる可能性がある。</li><li>・問い合わせの中ですぐに空き状況を教えないなど、施設側の対応に不満を感じたので市から指導して欲しい。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・当該施設から申出人の家族とトラブルになったとの報告があった。施設としては家族の利用前に、申出人とケアマネを含めて話し合いをしないと伝えていたが、応じてもらえなかったとのこと。</li></ul> <p>利用者に対してより丁寧に説明するよう助言した。</p>