訪問介護

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	母は住宅型有料老人ホームに入居しており、訪問介護のサービスを利用している。生活保護受給者のため利用者負担は発生していないが、詳しい明細書の発行がなく合計金額だけが知らされる。訪問介護員に明細書を発行してほしいと伝えたが、生保だから知らなくても良い、支払いはないので心配しなくて良いとだけ言われ発行してもらえない。生保であれば明細書は発行されないのか。	明細書の発行の有無について契約書に書かれていないか確認すると、発行すると記載されているとのことである。契約書に書かれているのであれば、事業所の管理者にその旨を伝えてみてはどうかと提案した。
本人	利用している訪問介護サービスに対して不満がある。訪問介護員がサービス計画の時間より早く切り上げて帰ることが複数回あった。また、訪問介護事業所の連絡ミスで通所介護事業所に向かう送迎が時間通りに行われなかったこともある。訪問介護事業所の管理者には苦情を伝えたが、謝罪の言葉がなかった。区に連絡したところ、国保連に相談するようにと言われたため電話をした。	介護支援専門員及び居宅介護支援事業所の管理者にはすでに相談者から苦情を伝えたが、何もしてくれないと話される。訪問介護事業所の変更を望んでいるのかと確認すると、相談者は事業所の変更を希望しているのではなく、このようないい加減な事業所があることが許せないのだと言う。事業所への指導を望まれているのであれば市に連絡するよう伝えた。
事業者・施設	訪問介護のサービス提供責任者になったばかりで、わからないことがあるので教えてほしい。利用者との契約の際に、重要事項説明書に記載のある料金についてどこまで詳細を説明すべきか。	本会は介護保険サービスの利用者や家族の相談窓口であることを説明し、市の事業者指導の担当部署に相談するように伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	私の母が利用している訪問介護事業所の訪問介護員は、おむつ交換後の汚物をビニール袋に入れ、ガスコンロやテーブルの上に置く。口腔ケアも、朝の歯磨きをしてもらえていないときがある。また、ラップを掛けずに放置し、乾燥して硬くなった食べ物を平気で食べさせる。事業所の管理者兼サービス提供責任者に苦情を伝えてもサービス内容は改善されず、介護支援専門員を通して訪問介護事業所に苦情を伝えても一向に改善されない。訪問介護事業所を変更するべきか、このままもう少し利用を続けて様子を見るべきか、私では判断できず、相談に乗ってもらいたい。	本会で事業所を変更すべきかどうかの判断はできないことを説明する。傾聴に努める中で、相談者が介護支援専門員と良い関係を築いていることが窺えたため、相談者及び利用者の一番近くにいる相談相手は介護支援専門員であり、利用者家族の相談に乗ることも介護支援専門員の業務に含まれることを説明し、不安な気持ちを気兼ねなく相談してみるよう伝えた。
不明	国保連に、訪問介護や介護支援専門員に対する相談や苦情申立を行う場合、匿名でもできるのか教えてほしい。	相談だけなら可能であるが、苦情申立は事業所で保管されている記録を調査対象とすることが多いため、個人を特定せずに調査するのは難しいことを説明した。
家族	父はサービス付き高齢者向け住宅に入居している。父の面会に行った際に、洗濯物が出ていなかったので職員に確認すると、入浴していないと言われたが、サービス実施記録には入浴したこととして記録されていた。施設長に説明を求めたが応じてくれない。	訪問介護のサービスが居宅サービス計画通りに提供されていないことについては、担当の介護支援専門員に報告し確認してもらうように伝える。また、サービスを適正に提供していないことが明らかであれば、事業所への指導権限のある市に相談するように伝え、連絡先を案内した。
家族	父が脳梗塞で入院し、先月退院し自宅に帰ってきた。要介護度４の認定がおりて、訪問リハビリテーションや訪問看護、デイサービスなどを利用している。父に訪問介護で食事を作ってほしいと担当の介護支援専門員に要望を伝えると、私が同居しているため利用できないと言われた。私には、精神障害があり、買い物や調理の手順も分からないので父の食事を作ることはできない。介護支援専門員が言うことは正しいのか。	相談者に障害があることを介護支援専門員は知っているのかを問うと、伝えていると話される。介護報酬の解釈では、同居家族等がいる場合においても同居家族等が障害や疾病等の理由により家事を行うことが困難である場合は、サービスを受けることが可能な場合もある事を伝え、具体的な判断については保険者の市に問い合わすよう案内した。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
事業者・施設	私が訪問介護員として働いている事業所は、キャンセルになったり実施しなかった訪問介護を、実施したこととして記録させられている。嘘の記録などしたくないが、在職中のため、事業所に言うことができない。もし不正が見つかったら、私の資格ははく奪されるのか。	個人の資格がはく奪されることはないが、事業所自体が指導、処分される可能性があることを伝える。通報を希望されて本会に電話したのか聞くと、そうだと言われる。本会から市に通報することはできるが、匿名で市に通報することもできることを伝え、市の連絡先を案内した。
家族	父は、３年前から３箇所の訪問介護事業所を利用している。サービスの内容は全く同じなのに、事業所によって、身体介護２生活援助２、身体介護３、身体介護２生活援助３、と請求が異なる。市の相談窓口に相談したところ、訪問介護事業所を変更してはどうかと言われたが、長年利用しているので事業所を変更することは望まない。どうしたらよいか。	介護支援専門員に相談するように伝えると、相談者は、介護支援専門員は同じ居宅介護支援事業所内で４人目であり、現在の担当介護支援専門員に相談したが、前からの引継ぎでこうなっていると言うだけだと言われる。居宅介護支援事業所の管理者に相談し、各々の訪問介護事業所のサービス内容の確認や請求単位数の妥当性について話し合うように伝えた。
本人	先月末に、訪問介護サービスの記録を破棄してしまったので、訪問介護事業所に記録のコピーがほしいとお願いした。コピーを渡せるのは今月下旬頃になると言われたので、電話や、メールをしたが全く返事がない。電話はいつも留守番電話である。この事業所の訪問介護員は突然来なくなり、サービスが中断され、他の訪問介護事業所に変更することになった。その時に介護支援専門員も変更したので、現在の介護支援専門員はこの件に協力してくれない。前の訪問介護事業所と円満に解約したわけではなかったが、サービスの記録はどうしてもほしい。どうしたらよいか。	本会に事業所との仲介を求めているのかを確認すると、どうしたらよいのかを聞きたいと言われる。市の相談窓口を伝えると、また同じ話をするのは嫌だと言われる。解約した訪問介護事業所に記録のコピーを求めることはできないのかと言われるので、利用者からの申出があった場合は、サービスの提供の記録を提供しなければならないことが運営基準に記されていることを伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	家族が利用している訪問介護事業所の重要事項説明書には、サービスの終了は１か月前に通知すると記載されているのに、突然サービスを打ち切ると言われた。突然サービスを打ち切ることは契約違反にならないのか。	相談者に、事業所と話し合うことを伝えるが、相談者はサービス提供を拒否された理由は述べられず、契約と異なることについての判断を求められたため、指導権限のある市に相談するように伝えた。
家族	父親は週２回、訪問介護員に来てもらっている。しかし、訪問介護員が何の連絡もなく、無断で来なかったことがあった。父親に話を聞くと、以前も訪問介護員が何の連絡もないまま来なかったことがあったと聞いた。父親の安否確認も兼ねて週２回のサービスを受けているのに、無断で来ないことが続くと困る。事業所に指導は入るのか。	介護支援専門員に相談したか確認すると、今回のことは伝えたが、前回のことは知っているか分からないと言われる。父親が計画通りのサービスを受けることができるようにするためにも、指導を求める前に、介護支援専門員に今回だけではなく、以前も無断で訪問介護員が来なかったことがあることを伝え、介護支援専門員から訪問介護事業所に連絡してもらうよう伝えた。
家族	母親がサービスを利用していた訪問介護事業所に苦情がある。訪問介護事業所の管理者とサービス提供責任者、介護支援専門員が自宅を訪れ、突然、訪問介護のサービスを提供することができないと告げられた。理由は、母親の介護をしている際、父親が訪問介護員に対して荒い口調の言葉を投げかけるため、訪問介護員が私たちの家に来たくないと言っており、なおかつ、代わりの訪問介護員を派遣することができないためと告げられた。母親は週２回の訪問介護が必要であるのに、急に契約解除となって困っている。	訪問介護事業所の契約解除については、運営基準において、サービス提供困難時の対応として、利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定訪問介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならないとあることを伝える。現在、介護支援専門員が、訪問介護事業所を探しているとのことであるが、訪問介護事業所に対し、他の訪問介護事業所の紹介を求めるよう伝えた。
本人	訪問介護員に手の届かない高いところに置いている観葉植物の水やりを頼んだところ、介護保険のサービスではできないと言われたが、なぜできないのか。介護支援専門員に相談したが、私には判断できないので国保連に相談するようにと言われたので電話をした。	介護保険の訪問介護サービスには、取り扱える範囲があることを説明する。サービス行為ごとの具体的な内容の判断については、介護支援専門員から市に相談してもらうように伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	私が通所サービスで家を留守にしている間に、訪問介護サービスで夫の食事介助をお願いすることになった。使った後の食器を洗わずに置いたままになっていたり、汚れたフォークやスプーンが水切りカゴに置かれていたりすることがあり、衛生的にも良くないので食器を洗ってほしい。	訪問介護サービスの内容は、利用者の居宅サービス計画及び訪問介護計画に沿って行われることを説明する。細かな手順や具体的な内容については、直接訪問介護事業所に意向を伝えるか、もしくは担当の介護支援専門員に相談するように伝えた。
本人	①訪問介護員と買い物に行く日に身体の調子が悪かったので薬を取りに行ってもらうだけで訪問介護員に帰ってもらったが、請求は１回訪問したら１時間分もらうと言われた。 ②訪問介護員の訪問日でない日に、訪問介護員が利用料の請求書を持って来るついでにクリーニング店に寄り、出来上がった服を持って家に来てくれたが、10分か20分しかかからないのに１時間分の請求になると言われた。	①については、訪問介護の所要時間は、実際に行われた時間ではなく、訪問介護計画に位置付けた内容を行うのに要する標準的な時間である。訪問介護計画の時間区分を下回ることが１カ月以上継続する場合は、計画を見直すこととされていることを説明する。②については、訪問介護計画にない訪問介護サービスについては、介護支援専門員に連絡することとなっている。①と②について介護支援専門員に確認するように助言した。
家族	父親は、痰吸引や経鼻経管栄養をしており、訪問看護と訪問介護を利用している。先日、訪問看護師から、担当の訪問介護員が喀痰吸引の研修を受けていないのに吸引をしていると聞いた。訪問介護事業所に伝えると、すぐに研修を受けるが、研修が修了するまで、取り急ぎ、家族に手順を教えてもらったらやりますと言われた。家族として病院から指導は受けているが、家族が教えてやるというのはおかしい。担当介護支援専門員に相談したが、医療行為のことはよくわからないので、訪問介護事業所に任せていると言われた。	訪問介護で喀痰吸引や経管栄養を実施するに当たり、訪問介護員が定められた研修を修了していることや事業所が登録していないとできないことを説明する。訪問介護員が定められた研修を修了していなかったり、事業所が登録していないにもかかわらず実施することについて、指導権限がある市町村等へ相談するよう助言した。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	母親が利用している訪問介護事業所は、月謝袋に請求金額だけを書いて請求してくる。最初の請求時に月謝袋だけで詳細が分からないため、サービス提供責任者に伝えると、袋に同封するのを忘れていたと言われ、すぐに詳細が分かるものを持参して対応してくれた。しかし、その後はずっと月謝袋のみである。どうしたらよいか。	事業所に再度、連絡して対応について確認するよう助言する。また、介護支援専門員にも相談するように助言した。
家族	叔母は、更新認定で要介護３から要介護２となる。状態は変わっていないのになぜ変更となったのか聞きたい。通院の際、訪問介護員に介助してもらっている。要介護３の時は、実費がいらなかったが、要介護２になって実費がいるようになった。事業所に聞くと、待ち時間が予定よりかかり、その分であるとのことだった。なぜ実費がいるのか聞きたい。	実費がいるようになったのは、要介護度が下がったことで、１カ月のサービス利用限度額が下がり、自費が発生したと考えられることを説明する。また、要介護認定については、認定を行っている市町村へ確認するように伝える。待ち時間が予定よりかかり実費となったことについては、介護保険では、院内介助が基本的には、病院のスタッフにより対応されるべきものであることを説明した。
家族	母親は、訪問介護とデイサービスを利用している。訪問介護を１日に６回、30日利用している。限度額を超えた分はどうなるのか。	要介護による区分支給限度額を超過した分は全額自己負担となることを説明した。
家族	父親が訪問介護を利用しているが介護サービスのキャンセル料の基準はあるのか。	介護サービスのキャンセル料は事業所ごとに決められており、契約時の重要事項説明書等を確認するよう伝えた。
家族	母親が朝と晩に別々の訪問介護事業所を利用している。サービスを利用した際、訪問介護員からサービス実施記録をもらっている。サービス実施記録の備考欄に、晩の訪問介護員は利用者の状況等を書いているが、朝の訪問介護員は書いていない。何も書かなくてもいいのか。	サービス実施記録の備考欄については、特に定められていないことを説明し、朝の事業所の管理者またはサービス担当責任者に、家族の意向として、利用者の状況等を備考欄に記入してほしいことを伝えるよう助言した。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	両親が訪問介護サービスを受けている。事業所から発行される請求書や、領収書の利用料と通帳から引き落とされている金額が異なっているのでどうしたらよいか。	事業所の管理者に請求書及び領収書の金額と、実際に引き落とされている金額が異なることを伝え、説明を求めるよう案内した。
家族	母親は独居であり、訪問介護員の一人が姉になっている。居宅サービス計画書を見ると、訪問介護員の入る時間が多く、姉が訪問介護員としてサービスを提供しても良いのか聞きたい。また、実施記録の控えがないことについても教えて欲しい。	同居の家族へのサービス提供は原則禁止であるが、別居の家族については、保険者である市町村の判断になることを説明し、問合せをするよう案内した。また、実施記録の控えが利用者宅に置いていないことについては、まずは事業所に確認し、控えがほしいことを伝えるよう助言した。
家族	親が２年前からサービス付き高齢者向け住宅に入居している。利用している訪問介護事業所から、これまで一度も訪問介護計画書をもらっていない。計画書の交付について、介護支援専門員には伝えたが今も計画書をもらっていない。他の入居者の家族からも訪問介護計画書をもらっていないと聞いている。利用者に訪問介護計画を交付するように事業所を指導してほしい。	事業所はサービスを提供するに当たって、計画書を作成し、説明、同意、交付をしなければならないことを説明する。指導の権限のある市に直接伝えるよう案内した。
家族	薬の仕分けをしてもらうのは、訪問介護の身体介護でお願いできるのか。	訪問介護では、身体介護の服薬介助として、準備された薬を本人が飲むのを確認し後片付けをするまで対応することを説明する。薬の仕分けは服薬管理になり、訪問介護ではなく訪問看護等の役割となることを説明し、詳細については介護支援専門員と相談するように助言した。
家族	叔母は訪問介護を利用している。訪問介護員が計画どおりにサービスをしてくれないことを誰に相談したらよいのか。また、将来、叔母の転居を考えているが、居宅介護支援事業所やサービス事業所は転居先の市内にある事業所に変えなければいけないのか。	訪問介護員が計画に沿ったサービスを行わないことについては、訪問介護事業所のサービス提供責任者、又は担当の介護支援専門員に申し出るように伝える。転居後の事業所変更については、現在利用している事業所が定めているサービス実施地域によっては、他市であっても引き続き担当してもらえる場合があることや、事業所を変更する場合にはサービスが途切れないように事業所間で引継ぎを行うことを説明し、介護支援専門員に相談するよう助言した。