

通所介護

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	義母が以前利用していた通所介護事業所についての相談に乗ってほしい。①契約時の書類に義母が署名をしたが、後日、受け取った書類には、管理者が無断で義母の名前で署名をしていた。その書類の内容の説明は受けていないし、同意もしていない。②運動はできないと伝え、リハビリはしない約束だったのに、請求書にリハビリの加算がついていた。契約時に料金や加算の詳しい説明がなかった。③事業所に不信感があり、一度の利用で終了した。契約を解除した後に、通所介護計画書への署名を求められたが、本来計画書はサービスの前にもらうべきものではないのか。	①サービス提供に当たっては、利用者に重要事項を説明し同意を得ることが求められている。利用者に説明なく無断で代筆することは適切ではない。②料金や加算について、契約時に丁寧な説明を行い同意を得なければならない。③通所介護計画は、その内容を説明した上で利用者の同意を得て交付しなければならない。以上について相談者に説明すると、事業所への指導を希望されたため、指導権限のある市に相談するように伝えた。
家族	妻は要介護 1 で通所介護サービスを利用している。次の更新で要支援になった場合、引き続き同じ通所介護を利用できるか。	現在利用している通所介護事業所が介護予防の指定を受けているか、日常生活支援総合事業となるか等、詳細な情報が本会ではわからないため、担当の介護支援専門員もしくは地域包括支援センターに相談してみるよう助言した。
その他	私の知人は所要時間 3 時間以上 4 時間未満の通所介護を利用しているが、2 時間強の利用時間で帰宅している。施設長は本人の意思で帰っているので仕方ないと言うがこれは不正請求になるのではないか。	特別な場合を除き、介護報酬の解釈では、所要時間 3 時間未満の介護費は設定されていないことと、当日の利用者の心身の状況から実際の提供時間が計画よりも短くなった場合は計画上の単位数を算定しても差し支えないことを説明する。利用者本人と事業所の管理者、介護支援専門員とで、計画を調整してもらうよう伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>認知症の父が利用している通所介護事業所から連絡があり、1か月前から介護職員に暴力を振るったり他の利用者に暴言を吐いたりして手に負えないため、もう来ないでほしいと言われた。これまでに全く報告がないきなり断られたため、通所介護事業所の管理者に電話を入れて説明を求めた。管理者は無理だと言うばかりで話にならない。</p>	<p>相談者が求めていることを確認すると、前もって説明もなく一方的にサービスを断るような事業所に対して指導してほしいと言われる。事業所の指導権限は市にあることを説明し連絡先を案内した。</p>
本人	<p>通所介護でこれまで爪切りをしてもらっていたのに、爪切りの希望者が多く人手不足で爪切りができなくなったため、今後は病院で切ってもらうようにと言われた。市に相談すると、市から事業所に爪を切るようにと命令はできないと言われた。人が少ないと理由で爪切りをしてもらえないことに納得がいかない。</p>	<p>爪切りは介護職員が行っていたと言われたため、爪切りは医療行為であるが、医師、看護師等医療に関する免許を持っていない者が行う場合には、爪に異常や化膿、炎症がないことや、糖尿病等の疾患による専門的管理が必要でない場合に安全に行うことを条件として認められていることに加え、事業所の判断によるものであることを説明する。相談者は納得がいかないと言われるため、介護支援専門員に相談して通所介護事業所と話し合い、難しいようであれば別の手段を検討するよう伝えた。</p>
家族	<p>母が利用していた通所介護の請求書の内容が間違っている。以前担当だった介護支援専門員とトラブルになり、今は新しい介護支援専門員に変わっている。通所介護事業所ともいざこざがあり新しい事業所に変わったが、以前の通所介護事業所と比べると請求の内容が違っている。どこに訂正を求めればよいか。</p>	<p>間違った請求書を発行している通所介護事業所や変わる前の介護支援専門員に説明を求めたか聞くと、いざこざがあったので、事業所とも介護支援専門員とも話をしたくないと言われる。同じ利用時間の通所介護であっても、事業所によって加算や食事代等で請求額が異なる場合があるため、詳細については介護支援専門員、もしくは発行元の通所介護事業所に説明を求めるように伝えた。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>要介護5の母親が利用している通所介護事業所は、通所介護計画に入浴介助が入っているが、計画どおりの入浴がされておらず、お尻が汚れたまま帰ってくることもある。又、身体拘束されているのではないかと思うこともあり、市に相談した。市が事業所に問い合わせた際に、対応した生活相談員の説明によると入浴できない理由は、人員不足であること、又、身体拘束と思われることに関しては、家族に対して説明不足だったとのことであった。介護支援専門員には、代わりの通所介護事業所を探してもらっている。見つかるまで、このまま今の事業所のサービスを受けるしかないのか。</p>	<p>現在の通所介護による入浴サービスが難しいようなら、訪問入浴介護を利用するなど今後の計画に関する介護支援専門員とよく相談すること、又、身体拘束と思われることに関しては事業所が市に説明した内容を直接事業所に確認するように伝えた。</p>
家族	<p>父親がデイサービス中に転倒し骨折、現在も入院中である。事業所からは、転倒の際、職員が誰も父親を見ていなかっただと言われたが、その後、詳しい説明を求めて返答がない。介護支援専門員に、事業所からの説明がないことを相談したが、それでも事業所から返答がない。</p>	<p>運営基準には、指定通所介護事業者は、利用者に対する指定通所介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならないとあり、事業所に対し、再度、事故の説明を求めるよう伝える。また、介護保険事業所は、事故が発生した場合、保険者に事故報告書を提出する必要があることを伝え、事業所に事故報告書を提出したかを確認し、提出済みであれば、事故報告書を閲覧したいことを伝え、未提出であれば、事故報告書の提出を求めるよう伝えた。</p>
本人	<p>通所介護の利用中に転倒し肋骨を骨折した。事業所は、利用者が勝手に転倒して起こった事故であり責任はないため保険金は出ないと言って見舞金を渡された。事業所から利用の契約を打ち切られ、こちらからの連絡にも応じてくれない。介護支援専門員に相談したが、事業所との関係がこじれてしまい対応してくれない。保険金の請求をすることはできないのか。</p>	<p>保険金の支払いについては、保険会社が事業所との契約に基づいて判断することから、事業所又は保険会社と話し合うことを伝える。又、保険金の支払いと事業所の管理責任については別の問題であることを説明し、法律の専門家に相談するように伝えた。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
本人	リハビリ中心のデイサービスを利用している。ある利用者がスマートフォンを持参し、サービス提供の時間中に操作方法を職員に教えてもらっていた。数人の若い職員がそれに掛かりきりになり、他の利用者のサービス提供を怠っていた。私を含め、リハビリをしている利用者は放ったらかしである。 どうしたらよいか。	職員が本来の業務を怠っているのであれば、事業所に苦情受付窓口が設置されているので、直接苦情を伝えるか、担当の介護支援専門員に相談するよう案内した。
家族	父親が利用しているデイサービスは小規模なので、視覚障害がある父親は部屋のレイアウトを覚えて、とても気に入っている。ところが、突然事業所から、今月末で事業所を閉めますと言われた。家族としては、この事業所に閉めないで続けてほしいと思う。新しい事業所に通うとなると、父親のことがとても心配である。	事業所を閉鎖する際は、次に利用する事業所の調整を行わなければならない。介護支援専門員に相談したのか確認すると、すでに相談しており新しい事業所を探してくれているとのことである。家族の父親を心配する思いや新しい事業所に対する希望等を、介護支援専門員に再度伝えることを助言した。
家族	事業所で行っているレクリエーションの内容が、毎日同じでおもしろくないとサービスを利用している家族が言っている。 どうにかならないか。	レクリエーションの内容に対する苦情については、介護支援専門員に相談しサービスについて不満があることを伝えるよう案内した。
家族	父親が利用しているデイサービス事業所から電話があり、父親が部屋に入るのを嫌がり足で蹴るなどして機嫌が悪く手が付けられないため、引き取ってほしいと言われた。父親は10年くらい利用しているがこのようなことを言われたのは初めてである。今後も突然引き取ってほしいなどと言われると困る。 どうしたらよいか。	認知症の有無や、自宅での状況について確認すると、少し認知症があり、自宅でも時々機嫌が悪くなると言われる。どのような状況でサービス提供ができなかつたのかを、事業所に説明を求めるとともに、介護支援専門員に今後の対応について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	<p>父親が退院することが決まつたので、入院前に利用していたデイサービス事業所に以前と同じ回数で利用したいことを電話で伝えたが、話合いをしてから決めましょうと言われ、空いている曜日を言わない。事業所は、金曜日の午後しか空きがないと担当の介護支援専門員に言っていたが、他の曜日にも空きがあることもわかった。事業所は嘘をついている。</p>	<p>介護保険サービスは利用者の希望だけで利用できるものではなく、退院後の心身の状況など、利用者に必要なサービスを介護支援専門員と相談した上で、居宅サービス計画が作成され、事業所はそれに沿ってサービスを提供していることを説明する。担当の介護支援専門員に相談し利用者や家族の意向を伝え、利用者に必要なサービスについて検討し、調整してもらうように案内した。</p>
事業者・施設	<p>デイサービス事業所の職員からの相談である。デイサービスの利用者が職員に対して尻を触るなどセクハラ行為をする。利用者は、車いすを使用しているが、認知症はない。管理者に言っても何もしてくれない。どこに相談したらよいか。</p>	<p>管理者に、利用者のセクハラ行為があることを伝え、事業所としてきちんと対応すべきであることを伝える。それでも事業所が応じないようであれば、労働基準監督署に相談するように伝えた。</p>
家族	<p>親が住宅型有料老人ホームに入居し、デイサービスを利用している。デイサービスでは、個浴で入浴しているが、お風呂のお湯を入れ替えていない。一人ひとりお湯を入れ替えなくて良いのか聞きたい。</p>	<p>運営基準には、デイサービスでのお風呂のお湯の入れ替えについて定めがないことを説明し、事業所への指導権限がある市へ確認するように助言した。</p>
家族	<p>親は通所介護サービスを受けている。サービス利用当日に体調が悪くなり事業所にキャンセルの連絡をした。後日、事業所から当該日のキャンセル料として100%の請求があった。事業所の重要事項説明書を確認すると当日のキャンセルは50%になっている、また急な病状悪化や入院されるときは、キャンセル料は発生しないと記載がある。今回の場合は、事業所の請求どおりにキャンセル料を支払う必要があるのか。</p>	<p>今回のように体調不良でキャンセルをした場合も、急な病状悪化の理由に該当するかどうかや、当日のキャンセル料が重要事項説明書の記載内容と異なっていることを事業所の管理者に確認するように伝えた。</p>