

苦情相談の状況(平成29年度)

相談件数

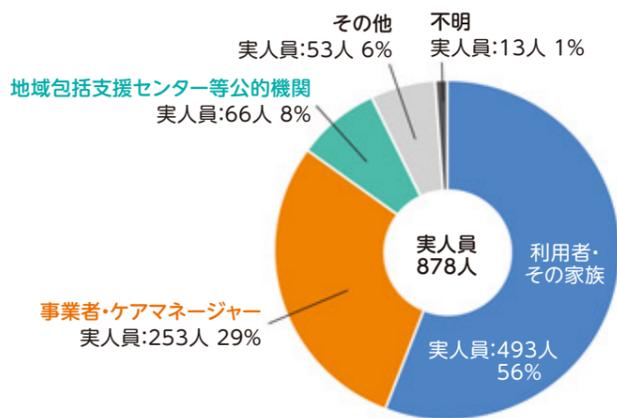
平成29年度の苦情相談件数(一般相談)は、2,581件であり、相談内容が複数の項目に該当する場合があります、延べ4,484件です。相談内訳は、多い項目から「介護サービスについて」1,717件、「介護サービス事業者の対応について」1,377件、「ケアマネジャー・ケアプランについて」380件の順となっています。

(詳細は、最終ページ参照)

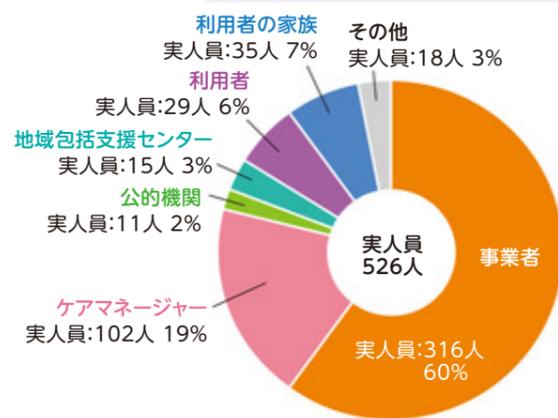
相談者及び苦情・相談の対象の状況

相談者の約6割が利用者・家族で、次いで事業者・ケアマネジャーが約3割です。そして、苦情・相談の対象の約8割が事業者やケアマネジャーであり、利用者やその家族が約1割となっています。

相談者の状況



苦情・相談の対象内訳件数



具体的な苦情の内容

「介護サービスについて」では、自分が希望するサービスを利用できない、契約が中止と言われた、家族同居の場合に訪問介護サービスを利用できないと言われた、デイサービス送迎時に自宅玄関まで送ってくれない、施設入所中に家族に病院への通院の介助を求められた、などがあります。

「介護サービス事業者の対応について」では、サービス内容の相談をしても対応してくれない、苦情に対して納得のいく説明をしてくれない、事業所や施設内での事故について家族への連絡がない又は遅い、事故に適切な対応をしていない又は対応が遅い、言葉づかいや態度に配慮がない、などがあります。

「ケアマネジャー・ケアプランについて」では、ケアプランの内容が納得できない・わかりにくい、希望するプランを作成しない、サービス利用の料金の説明がない、忙しそうで相談しにくい、などがあります。

また、事業所からの相談としては、介護保険の対象とならないサービス内容を要求される、利用者や家族の発言や行動によりサービス提供が困難になっている、などがあります。

当センターでは、利用者や家族から苦情等の相談があった場合、相談者の同意を得たうえで、事業所に状況をお聞きして、その内容を相談者へお伝えして、話し合いによる解決を目指しています。サービス利用者等の勘違いや思い込みの場合は、理解いただけるように介護保険制度のルール等を説明し、誤解が解けるようにします。事業所の対応が十分でない場合(説明が不足しているなど)、できるだけ解決策をお考えいただき、その内容をわかりやすく利用者へお返して、解決を図っています。

また、事業所からの相談では、専門相談員から解決のための提案等をさせていただく場合もあります。



相談事例

苦情の内容をお示ししましたが、一般相談の事例を数例ご紹介いたします。なお、相談者や利用者のプライバシーに配慮するとともに、事業所等が特定されないよう内容を一部加工・修正しています。

事例1

利用者家族から、「3か月前から入院しているが、ケアマネジャーから連絡がない。以前は1週間に1回電話があった。報酬も払っているはずなのに。」との苦情。

センターから、入院中は介護サービスは一旦中止となること、そのためケアマネジャーに報酬は出ていないことを説明。退院近くになれば、ケアマネジャーに在宅復帰の相談をされることを提案し、了解されました。

事例3

利用者家族から、「デイサービス利用中に父が足を骨折した。職員の対応が不誠実で、保険対応の説明もない。」との苦情。

センターから事業所へ連絡し、状況を確認。責任者から「骨折した際、スタッフが誠実に対応できていませんでした。改めて謝罪や保険対応等の説明をします。」とのことでした。

その結果、家族は、責任者の謝罪を受け入れ、治療費については事業所の保険で対応する旨、説明を受け了解されました。

事例5

施設から、「利用者の家族が対応困難なサービス内容を要求したり、職員や利用者に対する暴言等がたびたびあり、職員が疲弊している。また、他の利用者からも苦情がでている。どのように対応すればよいか。」との相談。

センターの一般相談員が詳細をお聞きしたうえで、専門相談員へつなぎ、解決のための助言(ひとりで抱え込まずにチームで対応する、暴言等の原因を探る、できること・できないことをはっきりと説明するなど)をお伝えしました。

事例2

利用者家族から、「母が施設に入所しているが、病院の通院介助は、家族にお願いしていると施設から言われた。施設がするのではないのか。」との苦情。

センターから施設へ連絡し、状況を確認。「協力病院の場合は、施設で行い、それ以外は家族にお願いしています。(緊急時は、施設が介助)。しかし、家族への説明が十分ではありませんでした。」とのことでした。

大阪市福祉局介護保険課指定・指導グループへ施設入所中の通院介助について確認。「協力医療機関の場合、通常は施設が行い、それ以外の場合は、契約等の別の取り決めに基づいて行う。」との返答でした。

家族へ確認した内容を伝え、了解されました。

事例4

利用者家族から、「父が施設入所中の転倒で足を骨折し、入院した。施設から謝罪もなく、説明も受けていない。」との苦情。

センターから施設へ連絡し、状況を確認。「施設から家族に説明を行いました。再度、施設から連絡します。」とのことでした。

その結果、家族から「施設から再度説明があったが、施設への不信感があり、納得できない。」ということで物別れに終わりました。ただ、センターに相談したことで、施設といろいろ話ができただけは評価していただきました。

平成29年度もさまざまな相談があり、上記の事例はその中の数例であります。

今後も、当センターでは、利用者・家族だけではなく、事業所からの介護サービスで生じる苦情相談等に、中立的な立場で相談者に寄り添い、ていねい・親切な対応に一層努めてまいります。

