



介護保険サービスの利用について、何かと悩んだり、困ったりしていることはありませんか？

介護保険給付サービス等の利用者・事業者からの苦情・相談に対し、電話・来所による一般相談の他、福祉・保健・医療・法律等、各分野の専門相談員によるあっせん、センターの調停委員による調停をおこない、迅速に問題の解決を図ります。

**【相談ができる方】**

- 介護保険サービス等の提供を受けている大阪市内の利用者（本人またはそのご家族）
- 介護保険等のサービスを提供している大阪市内の事業者
- 大阪市内の利用者にサービスを提供している大阪市の事業者

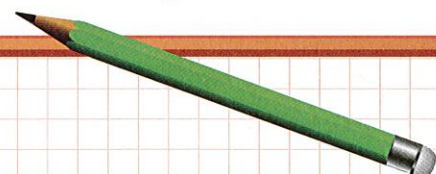


**内容別の受付件数**

平成26年4月から平成27年3月まで

| 内容                         | 件数           |
|----------------------------|--------------|
| ①介護サービスについて                | 4,207        |
| (ア)介護サービスの内容について           | 1,028        |
| (イ)サービス利用料等について            | 396          |
| (ウ)ケアマネジャー・ケアプランについて       | 984          |
| (エ)介護サービス事業者の対応について(説明不足等) | 1,467        |
| (オ)その他の介護サービスについて          | 332          |
| ②介護保険制度について                | 152          |
| ③その他                       | 1,152        |
| <b>合計</b>                  | <b>5,511</b> |

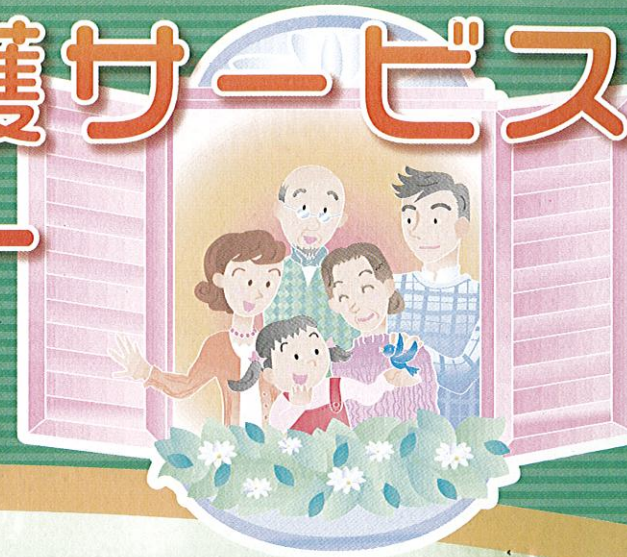
※相談内容が複数の項目に該当する場合はその該当項目すべてを件数にあげています。



# おおさか介護サービス相談センター

## だより

第24号  
発行  
2015年(平成27年)  
11月2日



### 介護サービス提供における共通する苦情の要因と予防

介護サービス種別を問わず苦情に至るケースには、共通した要因が見受けられます。事業者が日頃から以下の点に留意することが苦情の予防につながっていきます。

#### 1 利用者・家族への説明の不足

サービス提供が適切に行われていたとしても、説明が不十分だったために苦情となる例が多く見受けられます。特に、事故や状態悪化の経過等に関する説明が不足していると不信感を招き、苦情につながりやすい傾向があります。また、事業者としては十分説明を行ったつもりでも、利用者や家族に十分理解されていないままサービスを行ったために苦情となる場合もあります。そのため、口頭での説明だけでなく、書面による説明を併せて行うなど利用者等の理解と同意について確認していく工夫が必要です。



#### 主な苦情例

- 利用料金やサービス提供時間の変更について説明がなかった。
- 転倒し骨折したが、事故の状況や対応について詳しい説明がなかった。
- 事業者から利用料を変更すると言われ説明を受けたが、よく理解できなかった。
- サービス計画の説明がなく、サービスの具体的な内容や状況がわからない。
- 苦情を言ったが、どのような対応策を検討したのか説明がなかった。

社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会  
**おおさか介護サービス相談センター**

〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町12番10号  
(大阪市立社会福祉センター 308)

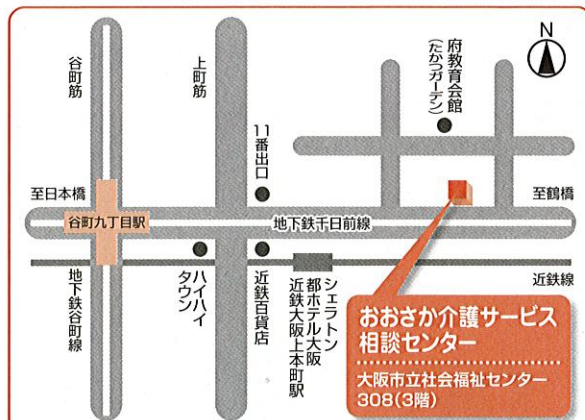
TEL.06-6766-3800・06-6766-3855

FAX.06-6766-3822

ホームページ <http://www.kaigo-osaka.ne.jp/>  
メールでのご相談も受け付けています。

**相談日時** 平日 午前9時から午後5時まで

※土曜・日曜・祝日・年末年始  
(12月29日～1月3日)を除く



■地下鉄「谷町九丁目駅」から徒歩約10分 (11番出口を東へ)  
■近鉄「大阪上本町駅」から徒歩約5分  
●市バス「上本町六丁目東」バス停前 ※駐車場はありません





## 2 利用者の状態把握の不足

利用者の状態把握が十分行われていなかったことが原因で、事故や状態悪化の際に、適切に対応できないケースが見受けられます。利用者の状態を日頃からの確に把握し、必要に応じ居宅サービス計画書や各種サービス計画書を見直していくことは事故や状態悪化等を防止するためにも重要です。

### 主な苦情例

- 自立歩行していたが杖歩行となり、要介護区分も変更になったが、サービスの見直しがなく、転倒事故が起きた。
- 短期入所で状態把握が不十分のまま受け入れたため、状態悪化に適切に対応してもらえなかった。



## 3 利用者の要望把握の不足

利用者・家族の意向や要望の把握が不足していたことが原因で、適切なサービスが行われていないとの苦情が発生するケースが見受けられます。

日頃から利用者・家族の意向や要望の把握に努めるとともに、特にサービス開始時には、きめ細かな把握に努め、把握した要望等への対応の可否について、利用者・家族に説明し同意を得ることが重要です。その際に、意見箱の活用策も有効です。

### 主な苦情例

- 入浴しなくてよいと伝えていたのに入浴させたため状態が悪化した。
- 契約時に訪問介護員を代えないでほしいと要望していたにもかかわらず、ていねいな説明がなく、違う訪問介護員が来た。
- 転倒を繰り返していたので動かさないで欲しいと頼んでいたが、トイレ誘導をして転倒してしまった。



## 4 情報共有及び連携の不足

職員間で必要な情報の共有ができていない等、関係者間での連携不足に起因する苦情や事故等が見受けられます。

利用者に安全で適切なサービスを提供するためには、事業所内において職員間の役割や責任を明確にして情報の共有化を図るとともに、関係機関との連携体制を確立し、円滑にサービス提供が行えるようにしておくことが重要です。

### 主な苦情例

- 入所前に生活相談員に要望していたことが介護職員に伝わっていなかった。
- 毎回のように入所介護員が代わるが、引継ぎが十分でないため、家族がそれぞれに伝えなければならなかった。
- 徘徊があることを伝えていたが、職員に周知されていなかったため、見守りが十分されず行方不明になった。

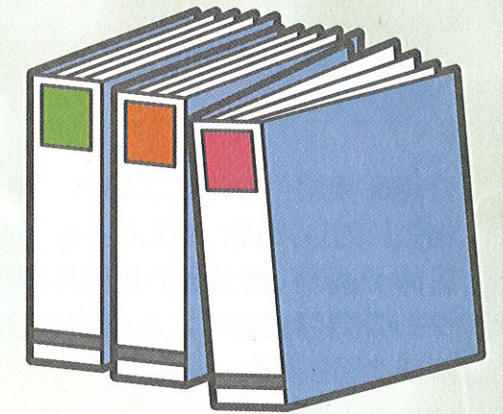


## 5 記録の不備

記録は、事業者が提供したサービスの具体的な内容や利用者の状態を適切に把握するために重要なものです。

また、利用者等からサービス提供状況等の説明を求められた時の説明資料となり、事故や状態悪化、苦情等の対応を明らかにする資料にもなります。

事業者は、必要な情報が的確に記録できるよう職員を指導する必要があります。



### 主な苦情例

- 施設で発熱し入院したため経過の説明を求めたが、状態変化や対応状況の記録がなかった。
- 訪問介護の利用料について問い合わせたが、記録が不十分なためにサービスの内容が確認できず、請求内容に納得できなかった。



## 6 事業者からの契約解除

利用者へのサービス提供の継続が困難になったため、契約解除を行った結果、苦情となるケースが見受けられます。サービスの継続が難しい場合は、サービス担当者会議等での調整や地域の社会資源を活用するなど、事業者はサービスの継続に向けて最大限の努力をする必要があります。

しかし、正当な理由により、やむを得ず事業者が契約を解除しなければならないと判断した場合には、契約書に記載している内容に則って対応することが大切です。その際には、一定の予告期間をもって通知を行うなど適切な手続きをとる必要があるとともに、利用者へのサービス提供が滞らないよう居宅介護支援事業者等への連絡や適切な他の事業者の紹介などの対応を行うことも肝要です。

### 主な苦情例

- 訪問介護事業者から、契約解除の通知が送られてきたが、ていねいな解除理由の説明をしてもらえなかった。
- 要望が多いなどの理由での契約解除に納得できない。

出典：「介護サービス向上のために 苦情から学ぶ」東京都国民健康保険団体連合会 平成26年3月発行

