

# サービス内容疑問感じたら

## 介護のいろは 48



「訪問介護のヘルパーが何人も代わって困る」「親がデイサービス中にけがをした」――。介護保険サービスを利用していて不満や疑問を感じても、事業所に直接問いただしていく人もいるだろう。そんな時は自治体などが設けた第三者による苦情相談窓口が利用できる。(藤本綾子)

### ■双方聞き取り

大阪市内の高齢者施設で暮らす90歳の女性は何回か転倒し、頭を負傷して救急搬送されたことがあった。そこで女性の家族は「おおさか介護サービス相談センター」に電話をかけた。センターは市の委託を受けた窓口で、市内の介護保険サービス利用者らの苦情に電話や対面で応じる。相談員は家族から「たびたび転ぶ理由や、けがの経緯を詳しく説明してほしい」という要望を聞き、施設側に連絡。その後も双方と電話で複数回やりとりした。その結果、「女性は施設に来た時から転倒リスクが高い状態にあった」という施設側の認識や、「女性がベッドを離れたことを知らせるセンサーが鳴り、職員が駆けつけた時には転倒していた」など負傷時の状況を聞き取った。家族に説明すると理解を示した。

### ■理解スムーズに

介護事業者の対応やサービスに不満や疑問を感じた場合、まずは事業者が設置する利用者向けの窓口への連絡を検討したい。ただ直接言うのは気が引けたり、連絡後の対応に納得できなかったりする時は外部の相談窓口を利用する選択肢がある。

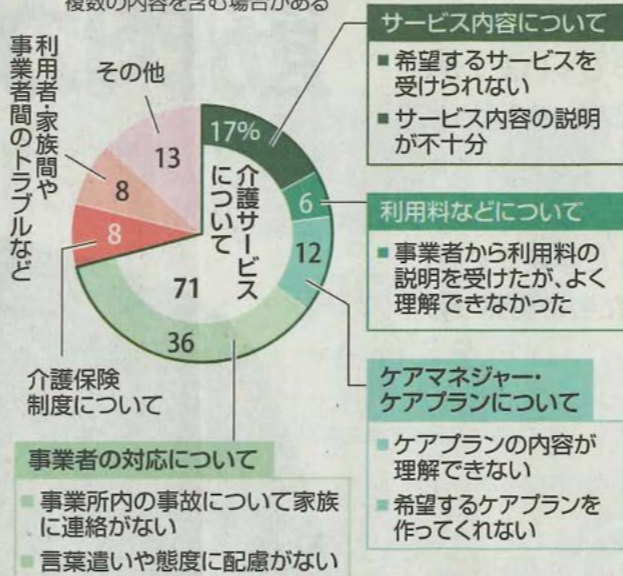
# 第三者の相談窓口利用を

主な窓口には、最寄りの地域包括支援センターや住まいがある市区町村の介護保険の担当部署、各都道府県にある国民健康保険団体連合会(国保連)、社会福祉協議会などがある。訪問介護など在宅サービスを利用していただければ担当のケアマネジャーも対応してくれる。

おおよそ介護サービス相談センターでは2020年度、2752件の相談を受理。ヘルパーがたびたび代わり、引き継ぎもできていない」「説明もなく契約を解除すると言われた」といった声や、サービス利用の手続きに関する疑問など内容は様々だ。匿名でも相談できるが、センターを介して事業者に苦情を伝えてもらったり、解決のための話し合いを支援したりしてもらうには相談者が氏名などを伝える必要がある。「当事者同士のやりとりは感情的になりやすい。事業者とのちょっとした行き違いから不信感が募り、コミュニケーションが難しくなっているケースは多い」とセンター副所長の蔵野和男さん。第三者が間に入ることで互いの話の内容を整理することができ、

### ◆おおさか介護サービス相談センターに寄せられた2020年度の相談例

※小数点以下四捨五入。1件の相談に複数の内容を含む場合がある



様々な苦情や疑問に電話で応じるおおさか介護サービス相談センターの職員(大阪市で)

# 質向上につながることも

苦情にはサービスの質を高める側面もある。NPO法人「介護保険市民オンブズマン機構大阪(大阪市)」の事務局長、堀川世津子さんは「苦情をきっかけに事業者が改善点に気づき、サービス向上につながることもある。質問や意見が言いづらいと感じる人は事業者への情報提供になると思って伝えてほしい」と呼びかけている。介

護保険制度に対する不満や要望も、市区町村に伝えることによって自治体独自の支援策などが生まれる可能性があるという。国保連ではサービス改善を促す仕組みがある「苦情の申し立て」も受け付けている。2020年度は全国で5522件の相談があり、申し立ては89件だった。苦情処理委員会が必要と判断した場

合、事業所に出向くなどして基準違反がないかなどを調査し、改善報告を求めることがある。一方、こうした窓口では対応できない苦情もある。一つは事業者の処分を求める相談だ。事業者の過失の有無や処分の是非を判断することはできない。慰謝料請求など訴訟を検討しているケースも同様だ。自治体の無料法律相談や、弁護士会が設置する高齢者向けの相談電話などが窓口になる。

理解を深められます」と窓口の意義を説明する。

### ■1人でも安心感

家族がおらず、事業者と1人でやりとりするのが不安な利用者も、公的な機関が関わってくれば安心感を得やすい。また、利用者の不満には制度の誤解や思い違いによるものもあるが、その際も第三者から説明を受けることによってスムーズな理解につながりやすい。こうした外部の窓口を利用

する際、要介護度や事業所との具体的な契約内容を尋ねられることもある。可能であれば連絡する前に介護保険証や事業所との契約書、重要事項説明書などの書類を手元に用意しておこう。不満や疑問の原因となる出来事から時間がたつと、記憶が薄れてしまうこともある。相談はなるべく早めに行うことを心がけたい。

\*「介護のいろは」は毎月第1日曜日に掲載します。