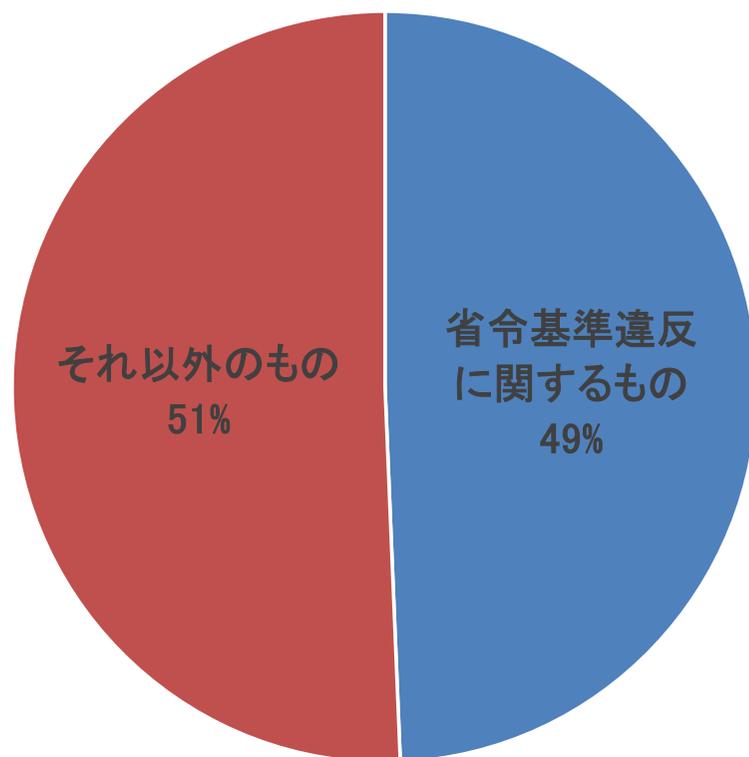


苦情・相談について



1. 苦情件数(全体)

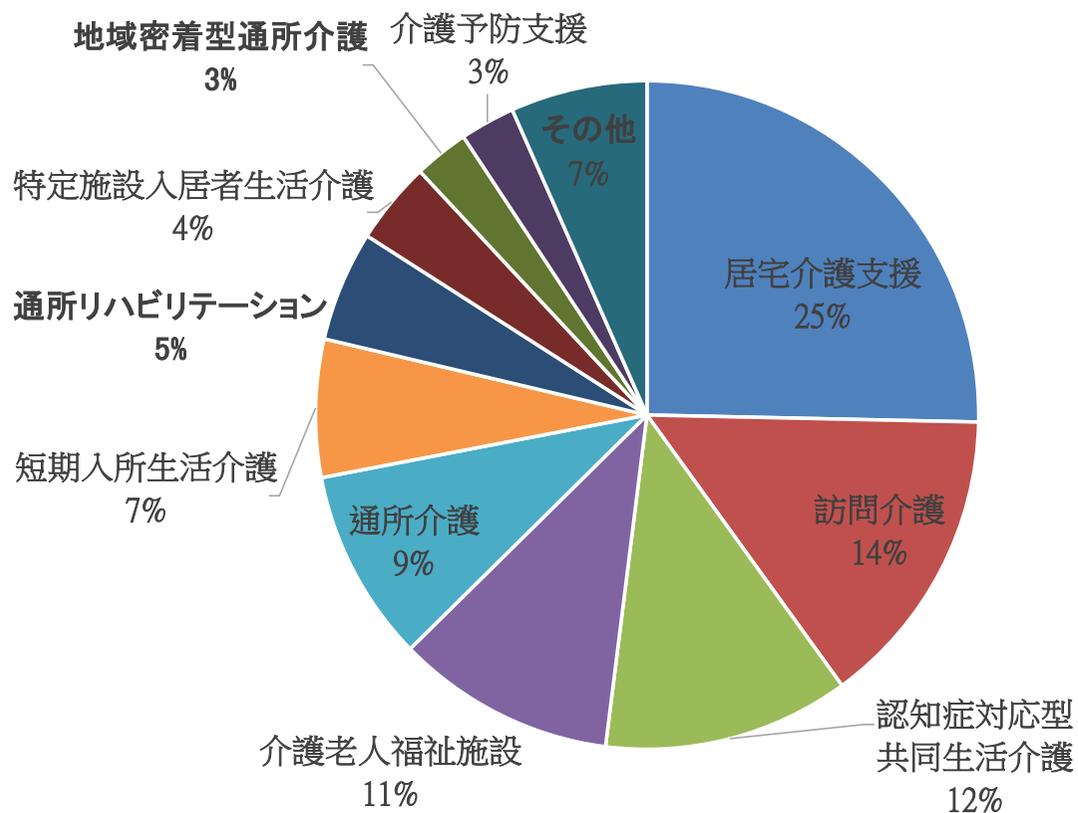


分類	件数	割合
省令基準違反に関するもの(疑い含む)	37件	49%
それ以外のもの	38件	51%
計	75件	100%

※令和3年4月1日～同年12月31日までの苦情集計



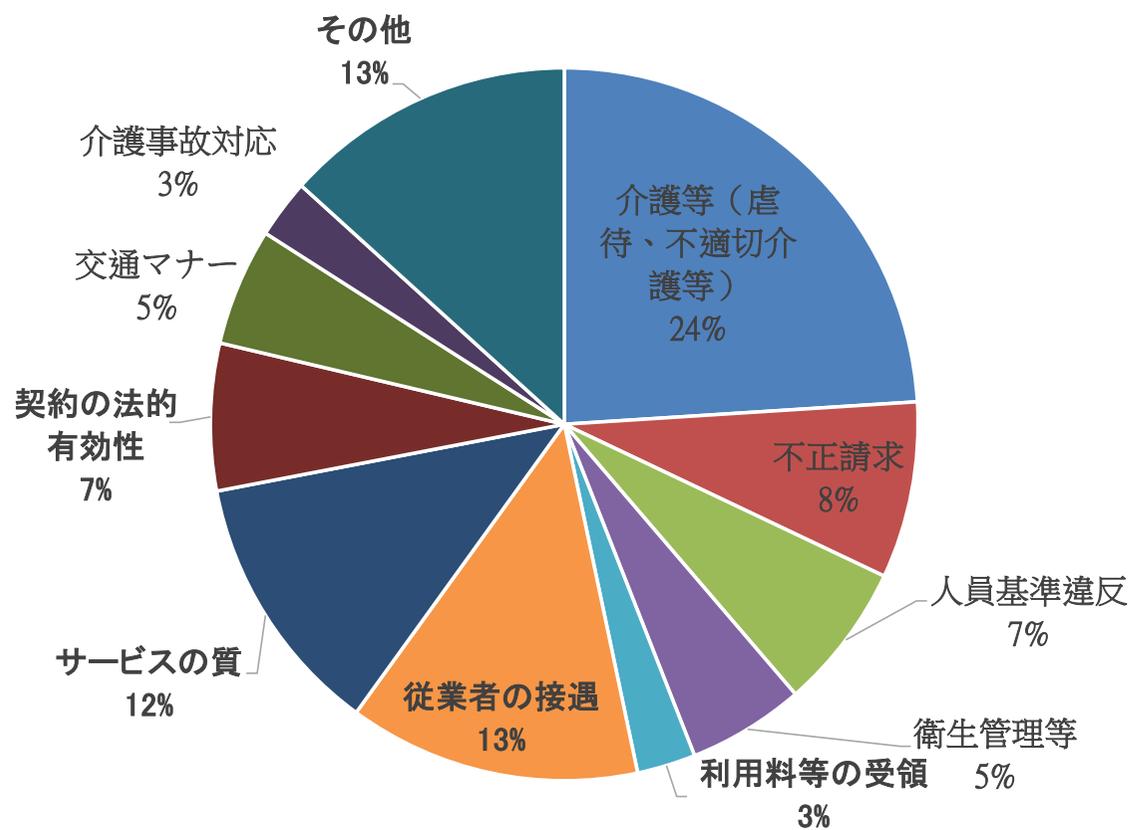
2. 苦情件数(サービス別)



サービス種別	件数	割合
居宅介護支援	19件	25%
訪問介護	11件	14%
認知症対応型共同生活介護	9件	12%
介護老人福祉施設	8件	11%
通所介護	7件	9%
短期入所生活介護	5件	7%
通所リハビリテーション	4件	5%
特定施設入居者生活介護	3件	4%
地域密着型通所介護	2件	3%
介護予防支援	2件	3%
その他	5件	7%
計	75件	100%

※令和3年4月1日～同年12月31日までの集計

3. 苦情件数(内容別)



分類	件数	割合
介護等(虐待、不適切介護等)	18件	24%
不正請求	6件	8%
人員基準違反	5件	7%
衛生管理等	4件	5%
利用料等の受領	2件	3%
従業者の待遇	10件	13%
サービスの質	9件	12%
契約の法的有効性	5件	7%
交通マナー	4件	5%
介護事故対応	2件	3%
その他	10件	13%
計	75件	100%

※令和3年4月1日～同年12月31日までの集計



4. 苦情事例(1)

(1). 分類 不正請求

(2). 苦情内容

訪問介護において、実際のサービス提供時間より、水増しして請求している。

(3). 本市の対応

調査を行ったところ、計画に位置付けられた内容を行うのに要する標準的な時間に比べ、数回程、15分早くサービスを終了している事例が認められた。

訪問介護は、計画に位置付けられた内容を行うのに要する標準的な時間を所要時間として算定するが、実際のサービス提供時間が標準的な時間に比べ、著しく短時間となっている場合には、サービス提供責任者は介護支援専門員と調整の上、訪問介護計画の見直しが必要である旨を助言した。

※個人が特定できないよう事例を抽象化しています



4. 苦情事例(2)

(1). 分類

介護等(不適切介護、虐待)

(2). 苦情内容

高齢者施設において、職員が入居者の頭を叩いた。

(3). 本市の対応

確認を行ったところ、通報内容と同様の事実が確認された。

そのため、介護保険法に基づく人格尊重義務違反として行政指導を行い、改善を求めた。



4. 苦情事例(3)

(1). 分類 サービスの質

(2). 苦情内容

利用者家族に対して、利用者の状況の定期報告がない。
以前は、別の事業所を利用していたが、利用者家族に対して頻繁な連絡があった。

(3). 本市の対応

調査を行ったところ、事業所は定期的な情報提供を行っていたとの認識であった。
利用者家族及び事業所に認識の相違があるため、サービス利用開始時に、利用者及び利用者家族の意向を確認する等、事前対策を講じるよう助言した。

※個人が特定できないよう事例を抽象化しています。

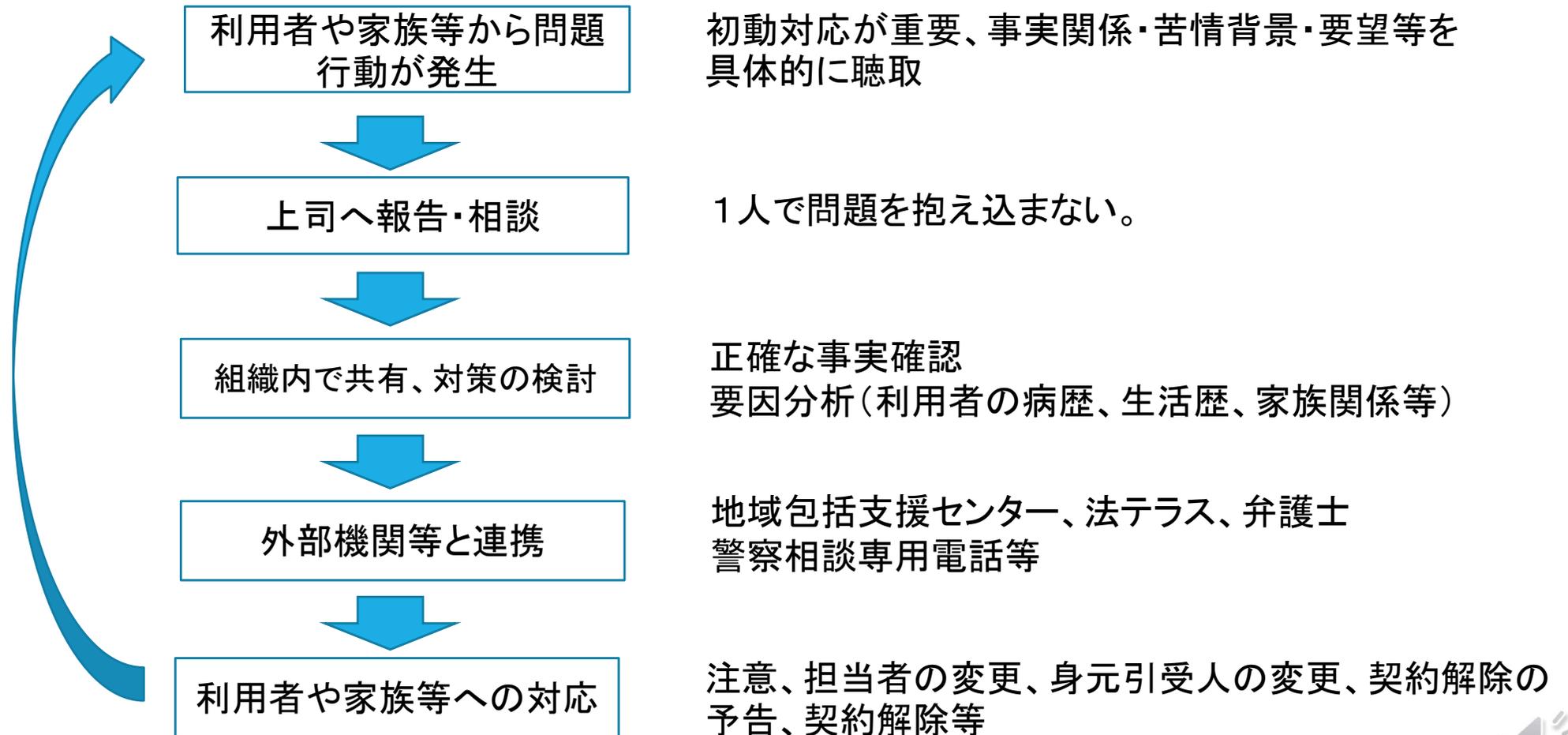


5. 苦情のサービス別傾向

- 居宅介護支援、介護予防支援では、計画作成に係る一連の業務の未実施(居宅の未訪問、同意署名の未受領等)による不正請求、職員の接遇に関する苦情が多い。また、事業所では適切な対応を取っていたものの、利用者に理解を得ることができず、結果として苦情に繋がったケースも散見された。
- 訪問介護では、サービスの未提供等、不正請求に関する苦情が多い。
- 認知症対応型共同生活介護、介護老人福祉施設、特定施設入居者生活介護、短期入所生活介護では、虐待及び不適切な介護に関する苦情が、特筆して多い。
- 通所介護、地域密着型通所介護では、送迎車の交通マナー(速度超過、送迎時の駐停車位置)、不適切な介護及び虐待に関する苦情が多い。
- その他のサービスの苦情は、特定の傾向がなく、様々な内容が生じている。
- 新型コロナウイルス感染症の蔓延により、事業所の感染対策への意識を問う声も見受けられた。
- 認知症を患った利用者の中核症状と行動・心理症状(妄想、幻覚、見当識障害等)と思慮される苦情も多く見受けられた。



6. ハラスメントへの対応



施設・事業者側から利用者との介護サービス利用の契約解除するには、「正当な理由」が必要

個別具体的な事情を踏まえ、次の事項を考慮

- ・ハラスメントによる結果の重大性
- ・ハラスメントの再発可能性
- ・契約解除以外の被害防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度 等

「正当な理由」が肯定される可能性のある場合

利用者が職員に対し身体的暴力をふるった場合であって、他の施設・事業者及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合ったが、**再発の可能性があり、かつ、複数名訪問等の再発防止策の提案も拒否**されたときに、契約解除の予告期間を置くとともに、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じて契約を解除した場合



支援ツール(厚生労働省)

- 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル(平成30年度)
- 管理者向けや職員向けの研修のための手引き及び研修動画(令和元年度)
- 介護現場におけるハラスメント事例集(令和2年度)



7. 市町村と事業所の苦情対応

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第36条「苦情処理」

(1). 第2項

(指定訪問介護事業者)は、提供した(指定訪問介護)に関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

(2). 第3項

(指定訪問介護事業者)は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

