

高齢福祉・
介護保険

サービス利用者の家族からの苦情・ご意見

「一方的な説明をするケアマネジャーの姿勢を改めてほしい」

<サービス利用者> 女性

<申立人> 家族

<苦情対象機関> 居宅介護支援事業所、地域包括支援センター

苦情申立てに至る経緯

利用者の友人が起こした交通事故で、骨折をした利用者は介護が必要となった。ケアマネジャー（以下、ケアマネ）の支援により介護申請と同時に先行してサービスが始まったが、ケアマネの説明をよく理解できなかった利用者は契約書に押印しておらず、しかも交通事故による介護費用は加害者が負担することは説明されていなかった。後からそのことを知った利用者は友人に負担が及ばないように介護保険を利用しないことを決め、清掃サービスを中止するようケアマネに申し入れた。

しかし、その後も清掃サービスは行われ、3回目も行われる予定だと、利用者から申立人は連絡を受けた。申立人は中止するようケアマネに再度申し入れ、ようやく中止になった。

また、体調に不安のある利用者の夫（以下、夫）も利用者と共に介護申請をしており、夫は一方的な説明の中で自分のサービス契約書に押印したと言っている。夫へのサービスは、利用者への2回の清掃サービスの中で同時に行われており、契約を解除していないので続くはずであるが、その後サービスは行われていない。法人責任者に電話とFAXで事情を伝えたが、事業者からは連絡すらない。以上のことから、下記2点について申立てをしたい。

- ・ サービス導入前提で十分な説明をしないケアマネの姿勢を改めてほしい。
- ・ 夫のサービス途絶について、事業所から説明してほしい

委員による調査結果

○ 事業所に状況確認

- ・ 利用者は「友人（加害者）は責任を感じていろいろ手伝ってくれるが、掃除までさせられないので清掃のサービスを入れたい。」と要望した。利用者と夫に契約内容をそれぞれ説明した上で契約を締結した。また、清掃サービスは利用者と電話で確認をした上で実施していた。

・申立人が福祉調整委員会に申し立てていること、今後さらに苦情があれば地域包括支援センターが対応するとのことであったため、申立人への連絡を控えていたとのことであった。

○ 地域包括支援センター（以下、包括）に状況確認

包括は、夫の身の回りの世話をしていた利用者が事故で骨折したため介護保険申請手続きが必要と考え、病院から要請を受け自宅を訪問した。利用者は介護保険を超過して自費になっても良いので毎日ヘルパーに来てほしいと希望された。室内も乱雑な状態であり、松葉杖で歩くには支障が出ると判断し、ケアプランを作成するため事業者につないだとのことであった。

○ 委員としての見解

介護サービス開始にあたり、介護内容に対する申立人とケアマネとの見解の相違から苦情申立てに発展したと考える。また、利用者とのやり取りではその都度説明と同意の確認をしていたことは事実であったが、利用者が交通事故に起因した契約内容を十分理解していたか否かは調査では判断できなかった。

申入れ→事業所の対応

✎ 包括は、苦情が発生した場合は、速やかにケアマネと苦情対応の調整を図ってください。今後は、早い時期に新たなサービスの要望を確認し、より適切なサービスが展開されるように申立人同席の下、調整を図ってください。

➡ 実施済み。

✎ 事業者は、利用者、申立人、包括、区の同席の下、苦情内容を確認し、話し合いの場を持ってください。今後、高齢者世帯の説明・契約等は状況に応じ、複数で対応するなど柔軟な対応ができる体制作りも必要と考えます。

➡ 実施済み。