

## 新宿区に申し立てられた苦情について

区では介護サービス利用者保護の観点から苦情対応窓口を設け、利用者がサービス事業者に直接申立てにくい事例や、利用者とサービス事業者との間で調整ができなかった事例などへの対応を行っています。区に申し立てられた苦情の状況について説明します。

### 1 区に申し立てられたサービスに関する苦情内容（令和2～4年度）

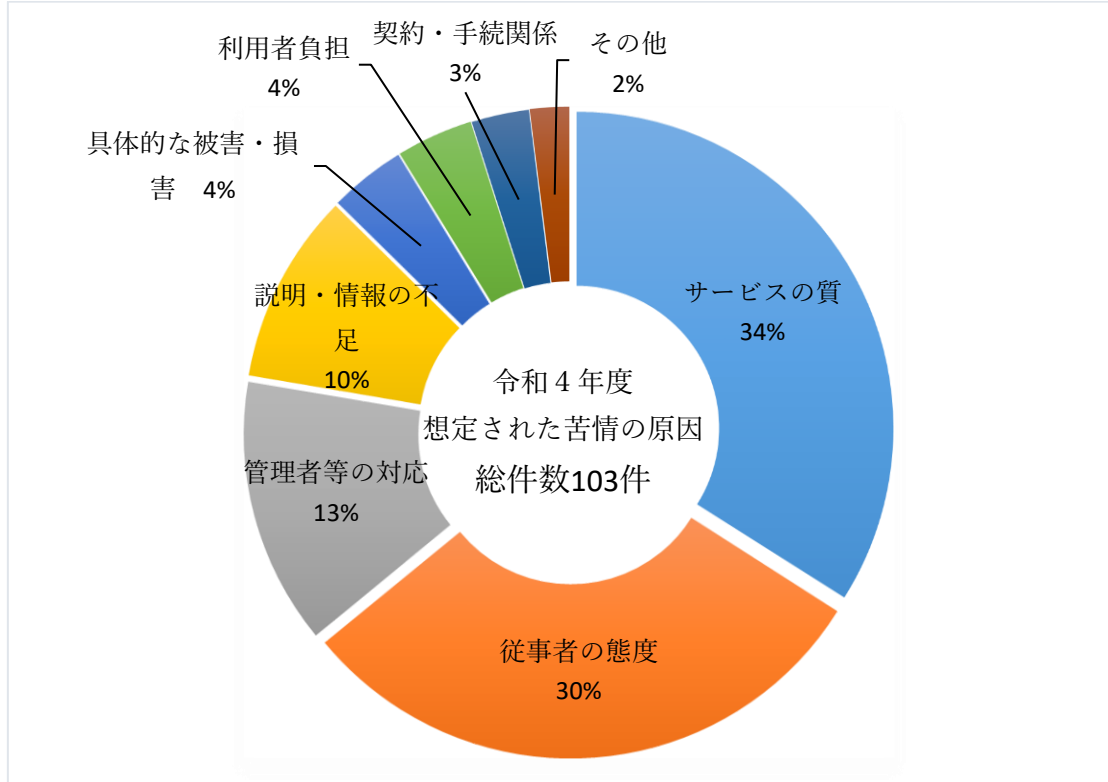
「新宿区における介護保険に関する苦情等の状況調査結果（国保連統計情報より抜粋）」  
参照

#### (1) サービス別苦情件数

- ・令和2年度と3年度は、苦情申立ての総件数は少なくなっています。理由としては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、家族がサービス事業所を訪れたり、職員と接する機会が減少していたことも考えられます。
- ・居宅介護支援、訪問介護、特定施設入居者生活介護、施設サービスの件数が多くなっています。理由としては、利用者数が多いサービスであること、利用者に関わる時間が長い、生活に密着したサービスであることが考えられます。

#### (2) 苦情の内容

- ・「サービスの質」「従業者の態度」「説明・情報の不足」が、大部分となっています。
- ・「サービスの質」とは、技術が未熟なサービス、配慮のないサービス提供などです。
- ・「従業者の態度」とは、不快あるいは不安と受け取られてしまう、職員の言動や身なりなどです。
- ・「説明・情報の不足」とは、ケアプラン、サービス内容や利用料の説明不足、利用者からの質問に対する不十分な回答などです。



2 区に申し立てられた苦情の内、参考として欲しい事例を紹介します。なお、実例のままではなく、一部変更して掲載しています。

事例1 ショートステイで、入浴の回数が少なかった

苦情の概要	5泊6日のショートステイを利用した。皮膚疾患があるうえ、前回の入浴はショートステイ利用開始の数日前であったのに、ショートステイでの入浴が1回しかなかった。このことは利用後に受け取ったサービス記録を見て初めて知った。
考察	<p>運営基準では、入浴は週2回となっていますが、運営基準は最低基準であり、利用者の状況に応じた適切なサービス提供が必要です。利用開始前や利用開始時のアセスメントにおいて、利用者の心身の状況やサービス利用状況を十分に把握したうえで、利用者本位の適切なサービスを提供してください。</p> <p>また、提供するサービス内容は利用開始前に適切に説明するとともに、サービス提供後は、利用時の状況を丁寧に説明してください。</p>

## 事例2 利用料について、説明不足

<p>苦情の概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自費が発生することについて、十分に説明されなかった。</li> <li>・契約時に、不正確な料金表で加算サービスの説明を受けたため、請求金額に納得できなかった。</li> <li>・試用中の福祉用具レンタル料は無料との説明だったが、請求書が届いた。</li> </ul>
<p>考 察</p>	<p>説明不足や不正確な資料により苦情となっています。</p> <p>日常生活費等に係るサービス提供に当たっては、あらかじめ、利用者等に対し費用の額について説明を行い、文書により同意を得なければならない（*）ことになっています。</p> <p>特に稀にしかに発生しない費用や、当該利用者に特別に必要となる費用等については、丁寧に説明しましょう。</p>

\*「介護保険施設等における日常生活費等の受領について（平成12年11月16日老振第75号・老健第122号）」

## 事例3 職員のマナーが悪い

<p>苦情の概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問時や送迎時に、自転車や送迎車両を指定の場所でなく通行の邪魔になる場所に停めた。</li> <li>・職員がマンションの敷地内や道路上で喫煙している。</li> <li>・ヘルパーが、利用者宅のマットを共同住宅の共有スペースではたいたため、ゴミや土砂が散らばったが、そのままになっていた。</li> <li>・職員がマンションの入口付近に座り込み、スマホ操作していた。</li> </ul>
<p>考 察</p>	<p>職員の言動や、マナーについて利用者宅の近所の方から、ご意見をいただくことがあります。利用者宅への訪問時には、近隣に迷惑がかからぬよう配慮してください。また、定期的に研修等で再確認してください。</p>

- 日ごろから丁寧な説明を行うなど、利用者や家族とのコミュニケーションの向上を図ることも重要です。

