

平成30年度品川区介護保険制度推進委員会モニタリング等調査部会について

1. 日時等

日時	平成31年3月1日（金）10時00分～12時00分		
委員	【部会長】	品川区介護保険制度推進委員会委員	中越 勝
	【部会委員】	品川区介護保険制度推進委員会委員	大迫 正晴
		元民生委員協議会大井第二地区会長	卷山 靱彦
		元品川区公立学校長	宮下 和子

2. 介護保険に関する苦情の処理状況について

(1) 件数等

平成30年2月～平成31年1月分の13件の区へ寄せられた苦情について審議を行った。

- ・平成29年度（2月～3月）・・・1件（平成29年度の総件数は9件）
- ・平成30年度（4月～1月）・・・12件

(2) 苦情事例

事例1) 対象サービス：小規模多機能型居宅介護 申立人：入所者家族

内容：施設の説明や対応に不満

- ①施設内の庭から1メートル下の道路に転落した。
- ②それを家族が発見し、施設の職員が状況確認中に、家族が救急要請。
その後、病院にて、大腿転子部の骨折の診断、入院となった。
- ③事故原因（施設のケアの状況）や事故後の、入院費用の負担などについて施設長が不在という理由で説明が無かった。

【主な意見】

- ・利用者ご家族と、施設側のコミュニケーション不足が伺える。施設長が不在であっても、対応出来るよう職員の体制を整えているべきではないか。

事例2) 対象サービス：認知症対応型共同生活介護（認知症高齢者グループホーム）

申立人：入所者家族

内容：平成30年8月入居から平成31年1月退居までの間の施設の対応に不満

- ①入居時に通院の予定があり、その後入居を希望したが、入居（契約）を急かされた。
- ②入居後、毎日面会に行っていたが、家族が帰った後、本人が不穏になるため面会を拒否された。
- ③本人の症状に対して対応が出来ず退居を迫られた。その後、入院、退居となった。
- ④月途中の退居について、1か月分の家賃を払ってほしいと言われた。

【主な意見】

- ・契約時に、入退所の説明をしているはずであるが、利用者の理解が得られていない。施設側も契約を急いでいたのではないか。施設側が出て行ってほしいと言っていたのに1か月分の入居費を請求するとは、どういうことなのか。

(3) モニタリングアンケート調査結果について

毎年度実施している介護サービス利用者向けのモニタリングアンケートについて、平成30年度の調査結果の概要を報告した。詳細は資料2-2を参照のこと。