資料3

令和元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

令和元年度の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おいて、下記のとおり苦情の処理状況・モニタリングアンケート調査結果について報告を行った。

記

１．日時等

日　時　　令和２年３月２日（月）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	巻山　靭彦
		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 31 年 2 月～令和 2 年 1 月分の　件の区へ寄せられた苦情について審議を行った。

・平成 30 年度（ 2 月～3 月）・・・0 件（平成 30 年度の総件数は 13 件）

・令和 元年度（ 4 月～1 月）・・・3 件

（２）苦情事例

事例）対象サービス：訪問介護　申立人：入所者家族

内容：施設の対応に不満

①訪問介護サービス中に転倒し、裂傷により入院が必要となった。

②当初事業所は入院費を全額支払うと説明をしていたが、後日全額を支払うことはできないなど連絡があった。
弁護士を立てて解決しようとした。

③謝罪等も特になかった。
そのようなことも含めて事故後の対応に関しても不満があり、区役所へ来庁。

【主な意見】

・契約書に書かれた専門用語等も含め、利用者側が理解できるような仕組みを作ることが大切である。

・はじめから弁護士を立てるのではなく話し合いの場を設け、申立人が理解できるように施設から説明し、親族の気持ちを汲み取る必要があると考えられる。

（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、令和元年度の調査結果の概要を報告した。詳細は資料３－２を参照のこと。