

令和5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 令和6年3月13日（水）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 靫彦
 元品川区公立学校長 宮下 和子 （欠席）

2. 介護保険に関する苦情の処理状況について

(1) 件数等

令和5年2月～令和6年1月分（2件）区へ寄せられた苦情について審議を行った。

- ・令和3年度（2月～1月）・・・5件
- ・令和4年度（2月～1月）・・・6件

(2) 苦情事例

事例① 対象サービス：認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

申立人：匿名

内容：管理者の対応に不満

- ①福祉用具購入についての説明が不十分で誠実さが感じられない。
 - ②施設側から案内された福祉用具の金額が実際の金額と異なっていた。
 - ③入居金の支払いを終えているにもかかわらず、施設から入金確認の連絡がない。
- 施設の対応に不安を感じたため、来所した。

【主な意見】

- ・事業所側の確認が不十分であった可能性があるため、申立人にメモを渡す等の工夫ができれば、発生を防げたのではないかな。
- ・第三者評価のチェックを適切に行う必要がある。

事例② 対象サービス：介護老人保健施設

申立人：利用者家族

内容：従業員の態度に不満

ショートステイ利用中に転倒し、怪我を負ってしまったが、事故当時の従業員の対応に不満がある。

本事故についての事故報告書の提出有無および事故にかかる費用負担について確認するため、電話した。

【主な意見】

- ・施設側が謝罪する際の誠意が足りなかったのではないかな。
- ・利用者側が感情的になっている場合に、どう施設側が対応するかが重要である。

(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5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。