

## 令和6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7年2月28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 中村 徳善  
元民生委員協議会大井第二地区会長 巻山 鞆彦  
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

令和6年2月～令和7年1月分(2件)区へ寄せられた苦情について報告を行った。

#### (2) 苦情事例

事例①) 対象サービス：訪問リハビリテーション

申立人：利用者家族

内容：訪問リハビリ時のマッサージが要因で骨折した可能性がある。事業所の本社や保険会社へ連絡するよう言われたが、事業所からの謝罪が欲しい。

対応：事業所に事実確認を行い、事業所管理者から申立人へ当日のサービス提供内容の説明および説明が不十分であったことの謝罪を行い、ご納得いただいた。

##### 【主な意見】

- ・事業所職員と利用者間に感情的なやり取りがあったのではないか。
- ・事業所で事故等が生じた際には、必ず保険会社が介入するものなのか。
- ・必ず保険会社が介入するわけではなく、事業所が家族への誠意として費用負担を賠償する場合もある。

事例②) 対象サービス：通所介護

申立人：本人

内容：特定の職員が手荒な介護を行い、必要な研修を受講せずにサービス提供を行っている。また、コロナ禍に認知症の利用者に配膳をさせ、認知症の利用者が他の利用者へ暴力を振るう等、職員の対応が不適切であった。事業所へ事実確認をして欲しい。

対応：事業所へ訪問し、事実確認を行った。事業所管理者から申立人に対し、説明および謝罪を行い、概ねご納得いただいた。

##### 【主な意見】

- ・コロナ禍で利用者に配膳をさせることはあるのか。
- ・コロナ禍では厳しく感染症対策を実施している事業所がほとんどであり、対策を徹底していれば下膳のみを利用者に手伝っていただくことはある。
- ・事業所職員は認知症の方の普段の様子を把握しているが、利用者間は個々の様子を把握しているわけではないため、認知症の方と他利用者との関係性を築くのは難しい。

#### (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6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)。