

高齢福祉・  
介護保険

サービス利用者の本人からの苦情・ご意見

「通所リハビリ施設から一方的に契約解除された」

<サービス利用者> 男性

<申立人> 本人

<苦情対象機関> 通所リハビリ施設(介護老人保健施設)、居宅介護支援事業所、  
健康福祉局介護事業指導課(市担当課)

苦情申立てに至る経緯

身体の障害があり、介護老人保健施設(以下「施設」)のリハビリを利用していた申立人は、施設の備品(パソコン)利用を断られたことに対する苦情をきっかけに、利用停止を通告された。そのため職員の利用者への対応や、直前の終了通告等に申立人の不信感が募った。さらに、最終利用予定日の朝、施設から本日の利用はできないと連絡を受けた。

これらの件を健康福祉局介護事業指導課(市担当課)に相談したところ、同課から施設に対し指導が行われ、2か月後、申立人の通所が再開された。しかし、その後も職員の意識や対応の改善は感じられなかったため、施設に苦情を言っていた。

再開から3か月ほどたったある日、施設職員は申立人の担当ケアマネジャーに、利用終了日が記載された書面を申立人に渡してほしいと申し出た。

理由の説明を一切しない、申入れも一切聞かないという一方的な態度で、再び直前の終了通告をされた。

利用者へのサービスのあり方を真摯に振り返り、施設としてできることを示してほしい。

委員による調査結果

○ 施設の対応状況について

- ・施設は、申立人が利用している居宅介護支援事業者にサービス終了の文書を持参し、申立人に渡して欲しいと依頼したが、直接申立人には説明しなかった。
- ・申立人の障害特性を理解した上でも、申立人の言動や態度は看過できなかった。


○ 居宅介護支援事業所の対応状況について

居宅介護支援事業所を訪れた施設の職員から、申立人宛の利用終了の書面を渡された。サービス契約終了にあたり施設が直接申立人に来て説明することを勧めたが、電話対応も含め、断られた。


○ 健康福祉局介護事業指導課の対応状況について

介護事業指導課は、施設に対し「利用に当たってのルールを書面で取り交わさずに突然中止を伝えることは合意解除とは言えず、施設側の対応は一方的である。事業者内で対応を検討した結果を介護事業指導課に連絡すること。契約中止とした場合でも、事業者の責務として、他の事業所を紹介するなど適切な対応が求められる。さらに、原因が障害にあるのであれば、福祉サービスを提供する事業者としては、なおさら丁寧なケアが求められる。」と指導を行った。

申入れ→事業所の対応

 基準法令を再確認し、サービス提供拒否の禁止、サービス提供困難時の対応について運営基準等法令を順守してください。

➡ 実施済み。

 利用者の障害特性を含めた心身状況の把握と、それぞれの専門的な知見から、職員間で課題や改善案を日々深く話し合い、共有してください。

➡ 実施済み。

 利用者には、丁寧な対応と説明に努めてください。

➡ 具体的改善内容として、下記の通り。

- ・利用者や家族への説明の際は、内容について同意したか否か確認する。
- ・カンファレンスや会議の記録を整備し、組織的な決定までの過程や発信方法を見直す。