

## 苦情や事故があったときの対応について

(苦情対応など)

⑪ 苦情や相談、意見を受け付ける担当者は誰か確認しましたか。

(はい いいえ)

○ 「時間どおりにホームヘルパーが来ない」「ものをこわされた」などの苦情や相談に対し、事業者はすみやかに対応しなければなりません。

安心して訪問介護を利用していくためにも、苦情や相談、意見があるときの誰に言ったらよいのかについて確認しておきましょう。

○ 「ホームヘルパーが訪問したときに相談すればよい」というのではなく、事業者が責任を持って対応するのかが重要です。

(緊急時の対応)

⑫ からだの調子が急に悪くなったときなどに、どうすればよいか、わかりやすく書かれていますか。まかせてよいと、思いますか。

(はい いいえ)

○ 訪問介護を受けているときに病状が急に悪くなったといったとき、どのように主治医やケアマネジャーに連絡するのかを確認しましょう。提携している医療機関にとりあえず連絡して対応するという場合もあります。

○ 持病がある、以前に大きな病気にかかったことがある場合は、それに配慮してもらうためにも、あらかじめ事業者を持病があることや、どのような点に注意してほしいといったことを伝えておきましょう。

○ また、ふだんから、訪問介護事業者がケアマネジャーとよく連携をして、主治医からの情報を持っていることは、急な場合の安心できる対応につながります。この点も確認しておきましょう。

(事故等への対応)

- ⑬ 事故が起こったときに、どうするのか、お金がかかったときなどは、どのように補償されるのか、書かれていますか。

(はい いいえ)

- けがをしたなどの事故が起こったとき、どのように事業者が連絡をとるのかを確認しましょう。(ケアマネジャー、事業者そして家族への連絡方法など)
- 事業者は、事故が起こったときには、市町村、利用者の家族、ケアマネジャーに連絡を行うなど対応をしなければなりません。障害が残る事故などが起こった場合は、損害賠償をすみやかに行わなければなりません。損害賠償保険に加入しているかどうか確認しておきましょう。

(契約書の内容について)

- ⑭ 契約をやめるとき、どうすればよいのか、はっきりと書かれていますか。

(はい いいえ)

- 契約をやめたいときに、何日前まで、または何週間前までに連絡すればよいのでしょうか。その期間は長すぎると思いませんか。

(契約書の内容について)

- 契約書の内容について不安はありませんか。

(あなたに不利なことがらが盛り込まれていないか確認しましょう。)

- 契約を結ぶことは、事業者と利用者のお互いの権利と義務を明らかにして、また、お互いを守るものです。どのようなサービスを提供するかが中心の「重要事項説明書」とは別ものです。
- 契約書の内容は、あらためて、注意して読みましょう。
- 契約書に書かれた内容について疑問がある場合は、家族やまわりの方、あるいは消費生活センターの窓口などと相談されることもよいでしょう。

以上の項目などを確認して、あなた自身が納得して、その事業者を利用するかどうか考えてみましょう。

- ◎ 説明はわかりやすく、親切でしたか。
- ◎ わたされた書類（重要事項説明書と契約書）は、わかりやすいものでしたか。
- ◎ この事業者を利用しようと思いますか。  
（契約しようと思いますか。）

事業者を決めて利用することになったら、

訪問介護の日程などを書いた計画（訪問介護計画）の書類を  
もらい、ホームヘルパーの責任者から、  
どんな介護を、  
何のために、  
いつ利用するのか  
といったことについて、説明を聞きましょう。

（説明を聞くときのポイント）

- 訪問介護計画は、ひとりひとりの体の状況や生活に応じて、ケアマネジャーがつくるケアプラン（居宅サービス計画）の内容に沿って、訪問介護事業者がつくるものです。
- 訪問介護を利用する前に、この訪問介護計画の内容について説明がありましたか。また、その計画は、納得できるものでしょうか。
- 訪問介護計画がつくられるときに、介護の方法や内容についてご自身やご家族に説明がありましたか。また、意見交換は行われましたか。

## 4. 契約をつづけるときに

- これからもその事業者を利用していきますか。  
(契約をつづけますか。)  
「ケアマネジャーがお宅をおうかがいしたとき」、  
「定期的に要介護認定を受けるとき」などは、  
これまで訪問介護を使っていたときの状況をふりかえり、  
これからもその事業者を利用していくのか、など考える機会です。
- 事業者を代えることは、いつでもできます。  
疑問に思うことや困ったことがあれば、  
ご家族、ケアマネジャーと相談してください。
- あなたのご意見が、事業者の質の向上に役立ちます。

### (1) 約束は守られましたか

～ 事業者全体に関することから ～

#### ① 訪問介護はきちんと約束どおりに行われていますか。

(はい いいえ)

- 契約をするときに説明を受け、確認したことがらが、実際に訪問介護を使っているときに、守られていましたか。
- 「訪問介護事業者と相談するときに」で確認したことが守られているかを今一度、チェックしましょう。

#### ② あなたが利用する訪問介護の計画書をもらいましたか。からだの調子が変わったときなどに見直しの相談がありましたか。

(はい いいえ)

- 「訪問介護計画」は、利用者ひとりひとりの介護ニーズ（必要となる手助けの内容）に応じて、つくられます。そこには訪問介護の目標やそのための具体的なサービスの内容が書かれています。何が書かれているかご覧になりましたか。その内容は納得できるものですか。

- また、要介護状態の変化や訪問介護の目標の達成の度合いに応じて、事業者が、介護サービスの内容を評価し、訪問介護計画の見直しが行われることが必要ですが、そのようになっていますか。

**③ 訪問介護の内容を変えてほしいときや、急なできごとが起こったときの対応は良かったですか。**

(はい いいえ)

- 訪問の日時、担当ホームヘルパー、訪問介護の内容などを変更したいと伝えたときの事業者の対応は、納得のいくものでしたか。(事業者の対応能力には限界がありますが、その場合でも、納得できる十分な説明と、他にできることの説明が行われる必要があります。)
- 病状の急変など緊急の対応が必要なことが起こったとき、担当ホームヘルパーから主治医への連絡などが円滑に行われましたか。

**④ 契約のときに説明のなかったお金の支払いや、物品やサービスの押しつけはありませんでしたか。**

(はい いいえ)

- 「今使っているサービスに必要なだ」などと言って商品の購入や他のサービスを使うようにすすめるなど、押しつけをすることは介護サービス事業者として適当ではありません。
- その場で承諾しないで、ご家族あるいは行政など第三者に必ず相談しましょう。

(2) 訪問介護の内容に満足していますか。

～ 担当のホームヘルパーに関することから ～

**⑤ 職員の言葉づかいや態度はていねいで、気持ちのよいものですか。**

(はい いいえ)

**⑥ 担当ホームヘルパーは時間どおりに来て、訪問介護計画で決められた仕事をしてれていますか。**

(はい いいえ)

⑦ 担当ホームヘルパーは、できるだけ自立して自宅で生活したいといった、あなたや家族の思いや考えを十分にくみ取ってくれますか。

(はい いいえ)

⑧ 担当ホームヘルパーは、あなたや家族の秘密を守っていますか。

(はい いいえ)

⑨ 掃除機や洗濯機などの家電製品や家具・食器などを、ていねいに使ってくれますか。

(はい いいえ)

⑩ いつもきれいなエプロンを使い、手を洗い、必要に応じて使い捨て手袋を使っていますか。

(清潔であることへの配慮は行きとどいていますか。)

(はい いいえ)

⑪ その日のあなたの体の調子を聞いて、介護の方法を工夫してくれますか。

(担当ホームヘルパーの知識や技術に満足していますか。)

(はい いいえ)

○ 訪問介護について、利用者と事業者が納得して行われるためには、お互いを理解することが必要です。

ホームヘルパーは、一方的なお世話ではなく、利用者と家族の意思を尊重して行う必要があります。

利用者と家族も、ホームヘルパーを介護の専門家として認めることが必要です。

このような立場から、日々の訪問介護がどのように行われているかを確認してみてください。

- ⑫ あなたが看護婦（看護師）の訪問やデイサービスなどのサービスを使っている場合、担当ホームヘルパーは、そのことを知っていますか。

（はい いいえ）

- あなたの生活を支援する介護サービスは、それぞれの事業者が連携して行われる必要があります。あなたが他のどんなサービスを利用しているのか、それを踏まえて、訪問介護も行われる必要があります。

- ⑬ 担当ホームヘルパーが代わったときに、引き継ぎはしっかりとされていきましたか。そのときは、事前に連絡と説明がありましたか。

（はい いいえ）

- しっかり引き継ぎが行われていることによって、以前の担当ホームヘルパーに言ったことをもう一度言わなくてもよいことになります。
- 担当ヘルパーの対応について疑問があるときは、苦情を受け付ける担当者や、ケアマネジャーと相談することが問題解決につながります。

**（3）訪問介護を利用して良かったですか**

**～ 介護サービスの効果 ～**

- ⑭ 訪問介護を利用するようになって、安心して暮らせるようになったと思いますか。

（はい いいえ）

- ⑮ 訪問介護を利用することによって、買い物、食事やトイレなどが楽になりましたか。

（はい いいえ）

- ⑯ 気持ちが明るくなったり、自分でできることが増えたり、日ごろの暮らしが良い方向に変わってきたと感じますか。

（はい いいえ）

- ケアマネジャーと相談して決めるケアプラン、訪問介護サービスを使うときにつくられる訪問介護計画では、あなたやご家族の介護についての目標や目的が定められています。
- 介護サービスをもっとあなたに合ったものとしていくためにも、その目標や目的がどの程度達成されているのか、達成されていないのであれば、どこに原因があるのかを、きちんと事業者とケアマネジャーに相談してみてください。

以上の項目などを確認して、あなた自身が納得して、その事業者を利用しつづけるか考えてみましょう。

◎ 契約を継続しようと思いますか。

最後に、

- 介護保険制度を利用するときに、何か困ったことがあったときは、市町村の相談窓口や消費生活センターなどの窓口相談しましょう。
  - 介護サービスを利用している間に、双方の誤解や間違いから、利用者と事業者の間にトラブルが発生することがあります。そのようなときには、誰に相談すればよいのか、行政の苦情対応の仕組みや身近な窓口を知っておきましょう。

(例)

行政の窓口	:	(連絡先)
	業務時間	○～○曜日 ○～○時
消費者相談の窓口:		(連絡先)
	業務時間	○～○曜日 ○～○時