

利用者家族と事業所のトラブルに対する市の対応方法について	
連絡者	利用者の息子(以下A氏という)
連絡者(A氏)の 情報	A氏は80代の母(要介護3)と自宅で二人暮らし。 A氏の母は脳出血に伴う半身不全麻痺と認知症あり。 母は相談日の数日前に介護老人保健施設を退所し、当時はデイサービスのみを利用していた。 その一週間後から、介護老人保健施設や介護老人福祉施設の入所を前提にショートステイの利用を開始している。
サービス種類	居宅介護支援

(1)概要	居宅介護支援事業所の担当ケアマネジャーの態度や対応に関する苦情
(2)主訴	○A氏から市への訴え○ ・母のケアプランを立ててもらったが、自分で母を介護できるか不安に感じる。 ・担当ケアマネジャーの態度が高圧的に感じ、自分も感情的になってしまう。寄り添った対応をするよう市から指導してもらえないか。 ・A氏は、担当ケアマネジャーと高齢者支援センターの担当者の勧めで心療内科へ行き、自立支援医療(精神通院医療)(※)の資格を取る書面を取り交わした。強制されているようで不安である。これは人権侵害ではないか。 ※「自立支援医療(精神通院医療)」とは、通院による精神医療を継続的に要する病状にある者に対し、その通院医療に係る自立支援医療費の支給を行う制度。
(3)関係者への ヒアリング	○市から居宅介護支援事業所へヒアリング○ ・母は、1日14回トイレの介助が必要な方で、A氏では対処できないと考えている。 ・サービスを上限まで利用していて、トイレ介助のためにヘルパー(訪問介護)を入れると自費になってしまうため、施設への入所を勧めるもA氏から金銭面を理由に断られる。 ・A氏は、感情の波が激しい方で、何か気に障ると突然怒鳴るなどの言動はカスタマーハラスメントと考えている。医師からは、統合失調症ではないかと言われている。 ・カスタマーハラスメントの相談窓口を教えてほしい。
	○市から高齢者支援センターへヒアリング○ ・A氏は、高齢者支援課で実施している、臨床心理士等による介護者等相談を受け、その際に臨床心理士からの提案で、心療内科を受診することになった。この時に高齢者支援センターの担当者も同席した。 ・A氏は、心療内科で初診の際に、おそらく統合失調症だといわれたことにショックを受け、病院側に不信感を持ったようだ。 ・自立支援医療を申請するには、医師の診断書が必要になるが、医師とA氏の間で統合失調症という病名で診断書を書くという確認書を取り交わしたようで、おそらくそのことを指しているのではないか。 ・自立支援医療の申請を担当ケアマネジャーが勧めたことから、A氏は、担当ケアマネジャーと高齢者支援センターの担当者が結託して、医師に統合失調症という診断書を書かせようとしていると感じているようである。

(4)結果 (市の対応)	○A氏への対応 傾聴、事業所等へのヒアリングを踏まえ、以下の内容をお伝えした。 介護保険課は、市民からのご意見を伺い、安心して介護サービスを利用できるよう、介護サービス事業者や関係機関と調整を図り、問題解決に努めている。また、市としては介護サービス事業者に対して、運営が適正に行われているかを確認するため、法令に則って定期的に実地指導を行い、運営状況に応じて指導や助言をしている。 今回の件について、事業所等へのヒアリングを行った結果、高圧的な言動や心療内科の受診の強要といった事実は確認されなかった。そのため、市としては指導の対象とはしないと考えている。 ○事業所への対応 ・事実確認のためのヒアリングを行った結果、高圧的な言い方や心療内科の受診の強要などの事実は認められなかったため、A氏のご意見のみお伝えした。 ・町田市のカスタマーハラスメント窓口のパンフレットをお渡しした。また、東京都の窓口についてもお知らせした。
(5)委員への確認事項	ヒアリングの結果、担当ケアマネジャーの対応に問題はなかったため、本事例ではあくまで仲介という形をとり、担当ケアマネジャーにA氏のご意見をお伝えすることとなった。また担当ケアマネジャーはカスタマーハラスメントにあたると考えており、双方の納得を得るような解決には至らなかった。 本事例について、A氏及び事業所に対し、市として他に出来る対応がなかったか、双方がより良い方向に向かうような提案が他にできなかったか、ご助言いただきたい。 また、本事例以外にも、事業所の態度・対応について、利用者から納得が出来ないという相談が多く寄せられているが、ほとんどが法令に則った指導や助言の対象にならない。 このような場合、市の基本的な対応としては、利用者にはお話を傾聴した上で市にできることをお伝えし、事業所には事実確認を行い利用者に丁寧な説明をしていただくようお願いしている。 一方で、事業所側からはカスタマーハラスメントについて相談を受けることも増えてきており、専用の相談窓口等を案内することもある。 以上のような、法令上、保険者としての対応が難しい相談を受けた場合、他に出来る対応はないか、ご助言いただきたい。