



# 令和2年度介護サービスにかかる 苦情・相談事例集

埼玉県国民健康保険団体連合会



# はじめに

介護保険制度は、今年で創設から22年目を迎え、介護サービス利用者数や介護サービスの提供事業者数が年々増加する中で、介護が必要な高齢者の生活を支える制度として定着・発展してきました。

一方、2019年に初めて確認された新型コロナウイルス感染症は、未だ収束の目処が立っておらず、介護サービスの提供や利用にあたり、大きな影響を及ぼしております。

こうした中、国においては、全ての介護サービス事業者を対象に、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、シミュレーションの実施等により、感染症等が発生した場合であっても、利用者に必要なサービスが安定的・継続的に提供される体制を構築する取り組みが進められています。

感染者数が高止まりする中、介護サービスの現場では様々な感染防止対策に取り組んでおりますが、利用や面会が制限され、未曾有の状況下において不安や不満を抱いた利用者の苦情・相談の内容は、これまでも増して、複雑、多岐に渡っております。

国保連合会は、介護保険法の規定に基づき、介護サービスの利用者やその家族からの苦情・相談を受け付けておりますが、本会では、昨年度1年間で489件の相談を受け、その対応を行うとともに、2件の苦情申立てを受理し、事業者に対し調査並びに指導及び助言を行いました。

本事例集は、こうした苦情・相談内容を基にまとめたものであり、日頃の介護サービス苦情相談業務の参考資料として活用していただければ幸いです。

最後に、この事例集の作成にあたり、御協力をいただきました介護サービス苦情処理委員会の委員をはじめ関係者の皆様に対しまして、厚くお礼申し上げます。

令和4年3月

埼玉県国民健康保険団体連合会

# もくじ

---

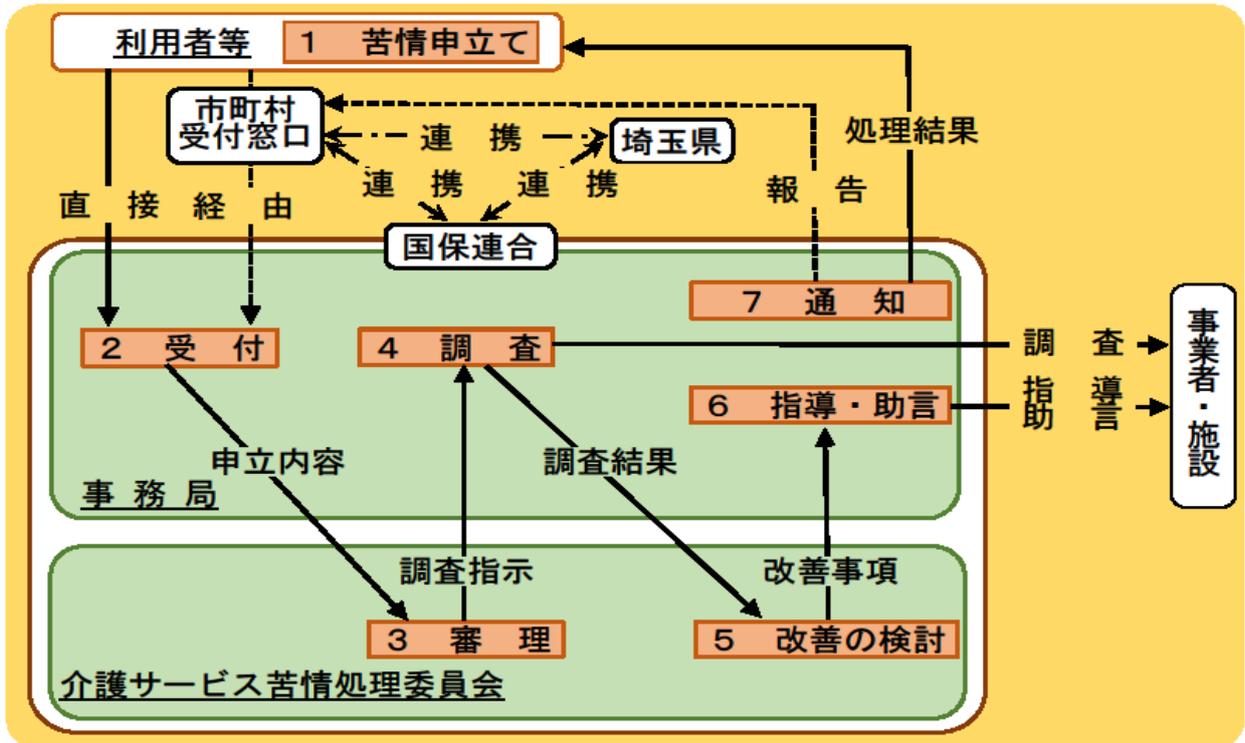
① 苦情処理の流れ	1
② 苦情事例（短期入所生活介護）	
○苦情事例1	3
○苦情事例2	6
③ 相談事例	
○介護サービスにかかる相談	
訪問介護	11
訪問入浴介護	15
訪問看護	16
居宅療養管理指導	17
通所介護	18
通所リハビリテーション	22
短期入所生活介護	23
短期入所療養介護	26
特定施設入居者生活介護（短期以外）	28
居宅介護支援	36
介護老人福祉施設	43
介護老人保健施設	50
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	54
小規模多機能型居宅介護（短期以外）	55
認知症対応型共同生活介護（短期以外）	56
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	57
看護小規模多機能型居宅介護	58
介護予防特定施設入居者生活介護	59
介護予防支援	60
訪問型サービス	61
通所型サービス	62
○その他の相談	
要介護認定	63
保険料	65
制度上の問題	66
行政の対応	69
通報情報	70
その他	73
④ 統計資料	83

注 今回取り上げた苦情・相談事例は、実際に本会で取り扱った案件を参考に、個人情報の保護に配慮して取りまとめております。

# ① 苦情処理の 流れ



# 苦情処理の流れ



- 1 苦情申立て  
利用者等から苦情申立書が提出される。
- 2 受付  
事務局は、苦情申立てを受理し、苦情申立て内容等の詳細について、申立人から聴取を行う。
- 3 審理  
苦情処理委員会を開催し、事務局が調査についての指示を受ける。
- 4 調査  
事務局は、苦情対象事業所等に調査の通知を持参し、苦情対象事業所等は、介護記録等の必要書類とともに、調査回答の書面を後日、事務局に提出する。
- 5 改善の検討  
苦情処理委員会を開催し、事務局が指導及び助言の指示を受ける。
- 6 指導・助言  
事務局は、苦情対象事業所等に指導及び助言の通知を持参する。
- 7 通知  
事務局は、申立人に処理結果の通知を持参して報告し、県及び苦情対象事業所等の所在地の市町村に報告及び情報提供する。



**②**

**苦情事例**



## 苦情事例 1（短期入所生活介護）

### 「契約書や重要事項説明書の明確な説明がなかった 次の施設が見つからないのに出て行くよう言われた」

#### ●申立人の状況

利用者との関係 … 子

#### ●利用者の状況

要介護度 … 要介護1

年齢 … 80代

性別 … 女性

心身の状況 … 認知症があり、一人では暮らせない。

家族の状況 … 入所前は利用者と夫の二人暮らし。



#### 申立概要

- 母は父と二人で暮らしていた。父の骨折による緊急入院で、認知症のある母を独りにしておくことができないため、ショートステイを利用することになった。緊急の利用だったため、当初、妹が入所の手続きを行ったが、契約代理人である私には契約書や重要事項説明書について明確な説明がないままで、書類の控えももらっていない。
- 入院していた父が癌であることが分かり、母はロングショートとして利用を続けていたが、父が亡くなったことからケアマネジャーからはグループホームを紹介された。しかし、私が遠方に住んでいたため、施設の見学ができない中で判断しかねていた。5月以降には、成年後見人の手続きを済ませ、他の施設に移れるように検討していたが、まだ、次の施設は見つかっていなかった。そのような中、事業所から「5月から次の人が決まったから出ていってくれ」と一方的に伝えられた。

#### 事業所への調査事項と回答（概要）

##### 1 利用開始時の契約に係る事業所の説明の経緯について

夫の入院に伴う緊急の受け入れだったため、利用者の自宅にて、長女に契約書類一式を示して説明を行い、長女が契約書類に署名・捺印をし、仮契約がなされた。

後日、契約書類一式を長女から申立人に郵送し、申立人が内容を確認の上、署名・捺印をし、事業所に郵送することで本契約がなされた。

##### 2 通常、契約時の重要事項説明書等の説明をどのように行っているかについて

利用時、もしくは利用時以前に、契約書類一式及び料金表を用いて、読み合わせを行っている。

- 3 身元引受人である夫死亡時の契約変更に関する事業所の認識について**  
身元引受人が死亡したケースが今までないが、夫の死亡後は、契約書類一式に署名・捺印した連帯保証人である申立人が、その後も契約内容を引き継いだ、と認識した。
- 4 書類の控えをもらっていなかったとの訴えに対する事業所の認識及び対応について**  
施設保管分と家族の控え分を長女から申立人に郵送し、申立人が施設保管分に署名・捺印をし、施設保管分を郵送した。
- 5 サービス利用開始時及び夫死亡時の退所期限等に関する申立人への説明について**  
利用開始時に、担当ケアマネジャーから、「夫の入院中に受け入れて欲しい」と利用理由を聞いていた。  
夫の死亡直後にも、当初の利用理由がなくなったため、担当ケアマネジャーに、「利用者が自宅に戻るのか、施設に入所されるのか」を確認した。
- 6 申立人からの利用期間に係る要望に関する事業所の認識について**  
4月中旬以降に、担当ケアマネジャーから「4月末までということだったが、利用期間を延ばしてもらえないか」、という内容を伝えられた。
- 7 4月いっぱい退所を求めるにあたり、申立人に説明した経緯について**  
夫死亡後から担当ケアマネジャーに、当初の利用理由である「夫の入院中に受け入れて欲しい」がなくなったため、「利用者が自宅に戻るのか、施設に入所されるのか」を確認した。その後も担当ケアマネジャーを介して確認した。
- 8 通常、長期のショートステイの利用にあたり、要望の聞き取りや利用に係る説明をどのように行っているかについて**  
利用開始から終了まで、担当ケアマネジャーを介して確認を行っている。
- 9 5月1日から次の人を受け入れた理由について**  
担当ケアマネジャーから、申立人が「施設を移る方向で話を進めている。」と話していたことを聞き、また、担当ケアマネジャーが申立人に他の施設のパンフレットを渡していたことから、利用者が当事業所を退所すると認識したため。
- 10 次の人を受け入れることを決定する前に、利用者の5月以降の利用に関する意向を家族に確認した経緯について**  
担当ケアマネジャーから、1月以降、次の利用施設を探していると聞いたので、4月末日を期限として打診し、3月中に担当ケアマネジャーを介して了解を得た。その間に利用希望者がいたので受け入れをした。  
退去、入居ともにケアマネジャーを介して意向の確認を行っており、4月末日の退去に限ってではない。

## 指導及び助言

### 1 契約時の説明等について

このたび、契約書や重要事項説明書について明確な説明がなく、書類の控えをもらっていなかったとの主張に対し、調査を行ったが、申立人の主張と事業所の回答に相違があった。

このような問題は、人間関係を基盤とする介護サービスに伴いがちであり、今回のように、緊急の受け入れで、家族が遠方に居住しているような状況においては、特にコミュニケーション不足により相互理解に相違が生じる事がある。

介護福祉事業の性質として、事業者としては、家族が申立に至った事実は真摯に受け止め、なぜ相違が生じたのか、家族の立場に立って振り返り、自ら提供した介護サービスについて検証などを行い、今後の利用者等への対応に活かすように努めること。

### 2 退去を求める際の対応について

調査の結果、利用期限に関し、担当ケアマネジャーを介して、3月中に4月末日を期限として打診し了解を得たので他の利用者を受け入れたとのことだが、提出された記録からは明確に了解が得られた経緯を確認することはできず、申立人と事業所との相互理解に相違があった。

今回のように、主介護者が亡くなり、在宅での生活が困難な状況にある利用者においては、利用先が確保できなくなることで重大な影響を被ることになる。

事業者としては、介護される側の立場に立って振り返り、要介護者を抱える家族の不安や負担感、ロングショートとして事業所への入所が必要となった背景に鑑みて、今後については、家族に意向を確認することなどを含めた相互理解に相違が生じない方法を検討し、介護サービスの質の向上に努めること。

## 苦情事例 2（短期入所生活介護）

### 「多量の精神薬を飲まされ、父は寝たきりになった」

#### ●申立人の状況

利用者との関係 … 子（次女）

#### ●利用者の状況

要介護度 … 要介護5

年齢 … 80代

性別 … 男性

心身の状況 … 脳出血で入院後、認知症状あり。  
トイレ、歩行及び食事は自立。

家族の状況 … 入所前は、利用者と長女の二人暮らし。



#### 申立概要

- 父は脳出血で入院後、認知症がある父を働いている家族が介護することが困難だったため、特養に入所できるまでの間、ショートステイを利用することにした。  
事業所からは、不穏な行動があるからと、受診の際に看護日誌を持たされ、多量の精神薬を処方してもらっていた。すると、利用開始時には歩行や食事、意思疎通ができていた父が寝たきり状態になってしまった。  
後ほど事業所に確認すると、不穏な行動に対して、薬以外の方法を検討していないことがわかった。なぜ他の方法を検討さえしてくれなかったのか。
- 家族が、父がよだれを垂らして下を向いたままじっと座っている状態になってしまったことに気づいた際、事業所にいつからこのような状態かを確認すると、「2週間くらい前から」「事業所としてはベストな状態」との話があった。家族がそのような状態を望むはずがなく、事業所が父の状態の変化に気づいていたのであれば、なぜその時点で連絡してくれなかったのか。

#### 事業所への調査事項と回答（概要）

##### 1 利用者の生活行動に関するケアの方針について

###### ○解決すべきニーズ

自宅で生活したいが、麻痺や物忘れなどがあり難しい。まずは生活を安定したい。

###### ○長期目標

生活行為が安心してできるようになる。

###### ○短期目標

安全に生活行為が行える。

## ○援助内容

### ア 健康管理

- ・午前、午後のバイタルチェックを行う。
- ・服薬の確認を行う。

### イ 生活援助全般

- ・排泄は汚染がないか適宜確認を行う。必要時は介助を行う。また、パットを流そうとしてしまうことがあるため、見守りを行う。
- ・入浴時は、ご自分でできる範囲で行っていただき、必要時は介助を行う。
- ・認知症の症状により、帰りたいたい気分になった場合は、ご本人の気持ちに寄り添い、安心して過ごしていただけるよう対応を行う。なお、病院では帰りたいたいと訴えがあった際に娘さんの声を聴くと落ち着かれるとのことだったため、電話先での会話、面会での対応も可能。

### ウ レクリエーション・コミュニケーション

- ・体操、レクリエーションの参加を促す。
- ・他者と関われるよう配慮する。

## ○その他

### ア 送迎

- ・家族送迎

### イ リスク

- ・フロア内歩き回られる際の転倒・他のお客様とのトラブル。

## 2 利用者の不穏時の行動に関し、検討及び医療機関と連携した経緯について

4/18 受診先に手紙で、頓用薬処方依頼を行う。

4/27 舌下錠の服用が困難なため、受診先に手紙で相談を行う。

5/11 記録には残っていないが、往診医に服薬（頓用薬の服用）の相談を行う。

## 3 通常、身体的・精神的状態に関し、医療機関との連携をどのような方針で行っているかについて

あくまでも在宅サービスであることを踏まえて、急変などの緊急対応を除き、定期の受診等についてはご家族等に対応していただいている。

また、著しい体調の変化等、気になることがあれば、ご家族等に口頭若しくは簡単な状態を記した書面をお渡しして相談してきていただいている。

## 4 服薬介助に際し、利用者の身体的・精神的状態の変化に関する認識及び対応を検討した経緯について

4/27 処方された舌下錠がうまく服用できないことについて相談を行う。

5/11 記録には残っていないが、往診医に服薬（頓用薬の服用）の相談を行う。

## 5 利用者の日常生活の状態変化に関する認識について

4/19 ご家族に対して叩こうとするような行為が見られた。

4/21 椅子をテーブルの上に乗せる行為あり。

4/22 自身の居室前で放尿あり。

5/ 8 受診による外出後、興奮されている様子あり。

5/11 机をひっくり返そうとされる行為あり。

- 机をひっくり返される。  
机を持ち上げようとする行為あり。
- 5/14 午前中、居室内にて放尿のあとあり。深夜3：30 フロアにて放尿。  
5/17 椅子に座られ傾眠されており、歩き回られることなく過ごされる。  
タンスに手をかけたまま目を瞑られている様子。
- 5/18 居室内にて放尿あり。  
5/20 居室内に尿の汚染あり。  
5/21 タンス・テレビが倒されているのを発見。  
5/22 朝食時、広告をちぎり、おかずに乗せる行為あり。  
5/23 自ら四つん這いになられる行為あり。放尿あり。  
5/24 居室から出てこられた際、下半身が裸の状態だった。  
5/25 自ら四つん這い、膝立ちになられる行為あり。  
5/26 ベッドの柵を引き出し振り上げようとする行為あり。テーブルの上に乗ろうとされる行為あり。  
5/27 居室から走り出しながら出て来られる行為あり。ドアをタオルで拭いている行為あり。  
5/29 ベッド上に排便による汚染あり。  
5/31 上半身裸で居室から出て来られる行為あり。放尿あり。
- 6/ 4 朝食・昼食時に傾眠みられる。  
6/ 5 夕食時傾眠あり、口から出てきてしまう様子あり。  
6/10 居室タンスにつかまり立ったまま傾眠される。ランチョンマットごと床に落とし、食器が割れてしまう様子あり。  
6/16 声かけに反応あるも、目が開かず食事介助を行う。  
6/17 ベッド上で食事介助を行う。

## 6 利用者の日常生活の状態変化を家族に連絡・説明した経緯について

- 4/22 長女来所時に、医務よりご本人の様子（ここ数日間の様子）を伝える。  
5/ 9 長女来所時に来所前の数日間のご本人の様子を伝える。  
5/11 医務よりご家族に連絡し、ご本人の様子(机をひっくり返されたりしたこと)を伝え、抑肝散・クエチアピンを持参される。  
6/ 7 長女へ連絡し、ご本人の排便が出づらい状況を伝え、下剤の処方・持参を依頼する。  
6/17 昨日から食事介助が必要で、寝たきりのような様子になっていることを伝える。

## 7 通常、日常生活の状態変化に関し、家族への連絡・説明をどのような方針で行っているかについて

食事の摂取量が低下した、歩行状態に変化があった、排便が無い等、体調や様子に変化があった場合に連絡している。

## 8 よだれを垂らして下を向いたままじっと座っているような状態になっていたことを家族に連絡しなかった理由について

一日の中でも変動があり、ドアを叩く、大声を出すなどの行為もあれば、居室で休まれることもあり、傾眠していることも日常的に見受けられたため、状態が著しく悪

化したとの認識がなく、連絡を入れなかった。

## 9 このたびの申立てに関する認識と見解について

アセスメントも十分とは言えず、その後も再アセスメント、ケアの内容の見直し、ケアの統一、ケアマネとの連携及び相談も十分ではなかったと思う。

併せて、認知症に対する理解がまだまだ足りないことも改めて認識したところである。

また、これまで認知症の中重度の方が少なく、最初の情報よりもご本人の不安感が強かったため、職員が困惑してしまった。病状を把握・理解し、認知症に対する知識をより理解したうえで、ケアを行うことができているならば、もう少しご本人の不安感を払拭することができたのではないかと思う。

今回のご指摘を踏まえ、状態の把握、認知症の理解及び適切な認知症ケアについて職員教育は必要との認識を持っている。

今後は、ご本人はもとより、ご家族がサービスを利用して良かったと思っていただけるよう、サービスの質の見直しや内部、外部を含めた連絡体制の見直しを今一度行い、今回ご家族が感じられたようなことが起きることの無いようにしたいと思っている。

## 指導及び助言

### 1 短期入所生活介護計画の作成とサービスの提供について

提出された記録からは、短期入所生活介護サービスの提供に当たり、認知症の利用者の生活環境の変化による不安や利用に際してのリスク等への対策を検討した経緯は確認できなかった。

今後は、相当期間以上にわたり継続して入所する認知症の利用者については、利用者の身体的・精神的状態や家族の要望等を適切に把握し、認知症の周辺症状に対するケアの方法を多職種協働により検討した上で短期入所生活介護計画を作成し、サービス提供を行うこと。

また、サービス提供上で生じてくる諸問題について吟味・検討するとともに、必要に応じて家族等と連携するなどして、身体的・精神的・環境的諸条件の変化を勘案し、適宜適切に見直しを図ること。

### 2 認知症の利用者への対応について

認知症の利用者については、周辺症状やその要因が利用者ごとに異なるため、身体的・精神的状態について、きめ細かい観察や対応をするとともに、個々の利用者に対するケアの方法に工夫と検証を積み重ねることが重要である。

今後は、認知症への理解や対応について、これまで積み重ねてきた認知症利用者の生活ケアのあり方を含めた職員研修を重ねてスキルアップを図り、介護サービスの質の向上に努めること。

### 3 利用者の身体的・精神的状態の変化に関する家族への連絡について

貴所では、利用者の状態変化について、一日の中でも変動があり、状態が著しく悪化したとの認識がなかったため、家族への連絡をしなかったとのことだった。

一方、家族としては、新型コロナウイルスの感染拡大防止策としての面会制限等に

より、利用者の身体的・精神的状態を適宜把握することができなかった状況がある。  
事業所としては、家族が申立に至った事実は真摯に受け止め、家族の立場に立って振り返り、今後の家族との信頼関係の形成・連絡のあり方を検討するなど、介護サービスの充実に努めること。

**③**

**相談事例**



## 訪問介護

### 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母は、認知症があり、訪問介護を利用している。ホームヘルパーが、時間を守ってくれず、理由を聞くと毎回、「前の人の関係で遅れる」としか言わない。サービスの時間が短くなっているのに金額は全額払っていて、納得いかない。時間通りに来て、きちんと仕事をしてほしい。ケアマネジャーから、今後の対応について、詳細を説明してほしい。</p>
		対応内容	<p>本会からケアマネジャーに連絡を取った。ケアマネジャーを含め、相談者と事業所で話し合ってもらうことになった。</p>
2	子	相談内容	<p>訪問介護事業所に母の食事介助と口腔ケア、オムツ交換を夕方1時間、頼んでいる。私が仕事で遅くなる日は、追加で21時から来てもらうよう頼んでいる。</p> <p>① 母は寝たきりで熱がこもりやすいため、事業所に水分補給やアイスノンで冷やすよう頼んであるのだが、私が帰ってくると、母はゆでだこ状態になっている。母はピック病のため、介護が難しいとは思いますが、週に5日頼んでいるのにこのようなことでは困る。サービス提供責任者にはその都度伝えているが、すみませんと言うものの改善されない。昨日、私が家に帰った時に、ヘルパーの記録には口腔ケアをしたと書いてあるのに、母の口の中にご飯が入っていた。母の飲み込みが悪いことは伝えてある。管理者に話をしたところ、申し訳ありませんと言うだけだった。大事に至ることもあるので、謝るだけでよい場合とそうではない場合があると思う。</p> <p>② サービス提供責任者から「今月から夜に訪問できる人がいなくなった」と、21時からのサービスを断られた。しかし、契約書にはサービス提供時間は22時までと書いてある。管理者に話をしたところ、「確認してみます」と言うだけだった。一時的にできないのか、それともこの先ずっとできないのかははっきりしない。</p>
		対応内容	<p>① 事業所にどうしてこのようなことが起きたのか説明してもらうよう伝えることはできると話をしたところ、希望された。管理者によると、ヘルパーは食後の口腔ケアをやったが、利用者の噛み締めが激しいため（口を開けない）よく確認できなかったとのことだった。日頃から噛み締めが強い方のため、そのような時は報告するようヘルパーに注意し、ケア方法を工夫するよう話をしたとのことだったので、熱がこもることと併せて、相談者に説明してほしいと依頼した。</p> <p>② 一時的に訪問できないだけで、今いるヘルパーの中で夜間の訪問ができる者がいないか探し、いない場合はヘルパー募集を考えるつもりだが、申し訳なかったとのことだった。相談者に説明する際には、今後どのようにするかも伝えると相談者が安心するのではないかと伝えた。</p>

## 【具体的な被害・損害】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	家族	相談内容	去年から、母は訪問ヘルパーに入浴介助をお願いしている。先々週、ヘルパーから浴槽を壊したと言われ、直すには業者が必要だった。「修理の費用は、保険で何とかしてほしい」と伝えてから1週間が経ち、今日、入浴介助を利用する日だったが、担当者からは何も連絡がなかった。今日来た担当者はいつもの担当者の上司のようで、浴槽の修理の件については、事業所内で対応検討中とのことだった。ケアマネジャーに相談したが、終日不在とのことで、連合会に相談した。
		対応内容	相談者としては、浴槽を早く修理してほしいということだったが、本会でできるのは、気持ちを伝えるところまでであり、修理を急がせたり、修理費を支払うよう話すことまではできない旨伝えた。
2	ケアマネジャー	相談内容	※利用者のケアマネジャーより 利用者が訪問ヘルパーのサービス中に転倒し、骨盤骨折で現在入院中である。事故時及び事故後の事業所の対応が悪く、事業所から謝罪や説明はあったが、誠意が感じられないと娘さんは怒っている。事故報告書に今後の対策が書いてあったが、徹底されるとは思えなかった。娘さんは、指導、行政処分、損害賠償を希望しており、市役所に相談中であるが、国保連では何ができるか教えてほしい。
		対応内容	苦情申立ても検討しているとのことだったため、損害賠償については対応範囲外であることを説明した。また、市役所と重複して調査することはできないこと、行政処分を行う権限はないことを伝え、本会でできることとして、事業所に電話し、事故時の対応がどうだったのか事業所内で検討した経緯を、娘さんに説明してもらうことや、今後の対策について、具体的な内容を説明してもらうよう伝えることはできると話をした。なお、本会の対応を希望される場合は、娘さんから直接連絡していただくよう伝えた。
3	子	相談内容	※以前、担当ケアマネジャーから相談があった方より 以前、母のケアマネジャーが、訪問ヘルパーのサービス中の母の骨盤骨折について相談した。母は骨折の手術ができず自然に骨がくっつくのを待っているため、まだ入院している。食事が摂れなくなったため、医師から、「胃ろうをした方がよい」「今後は歩行は難しい」と言われた。事業所は、治療費は保険で支払うと言ってくれたが、母は退院しても元の状態で帰ってくるわけではないので、治療費だけでなく損害賠償をしてほしい。
		対応内容	損害賠償については本会の対応範囲外であることを伝え、直接話し合っていたるか、無料法律相談窓口等に相談していただくよう伝え、無料法律相談窓口を紹介した。

## 【利用者負担】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	先日、母が救急搬送されたが入院にならなかったため、夜間、病院から紹介された介護タクシーで自宅に帰った。すると、請求が3万円弱とあまりに高額だったので相談したい。ケアマネジャーに相談すると介護タクシーに連絡を取ってくれたが、夜間の利用ということと、行きは救急車で走っていることを理由に、介護保険は適用にならず実費になると言われた。一方で、県に相談すると、指定事業所であることと利用時の状況からして介護保険の適用になると言われたが、市町村によって判断が違うとも言われた。また、運賃については運輸局に相談するよう言われた。運輸局が介護タクシーに話をしてくれたところ内訳が変わったが、訪問介護員の交通費が載っていたので、改めて運輸局に問い合わせたところ、遠方から来た介護タクシーのためやむを得ないと言われた。
		対応内容	介護タクシーについては、介護保険を利用する場合と自費利用となる場合があることを伝えた。また、介護保険を利用したとしても、介護保険の適用は乗降介助の部分であり、運賃等については実費となることを説明した。今回の件については、県から介護保険の適用になると言われたことをケアマネジャーに話し、ケアマネジャーから市町村や事業所に話をしてもらうよう助言した。

## 【契約・手続関係】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	兄弟姉妹	相談内容	利用している訪問介護事業所の契約書には24時間対応と書いてあるのに、電話をしても1回コールするとすぐに切れてしまう。書いてあることと違う。
		対応内容	本会から事業所に問い合わせたところ、相談者から本社にも苦情があったとのことだった。事業所の電話機の設定が、非通知の電話は繋がらないようになっていたため、繋がらなかったとのこと、電話機を非通知でも繋がるように設定を変更しているところとのことだった。

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	私は訪問介護事業所を変えたが、以前利用していた事業所は酷かった。私がデイサービスで外出し不在であるにも関わらず、合鍵を使い、掃除をしていた。これは違反なので、市役所に通報した。本社にも連絡し、内部調査してもらった。サービス提供責任者は謝罪したが、処分されなかった。処分されなかったのは、おかしいと思う。処分してほしい。
		対応内容	本会は行政処分を行う権限はない事を伝え、通報した市役所に相談してみるよう勧めた。
2	本人	相談内容	1人暮らしの私は、訪問介護を利用している。入浴介助後、浴室から出る際、ヘルパーは自分のポケットからタオルを取り出して、自分の足を拭く。その後、ヘルパーは調理をするために手を洗うが、足を拭いたタオルと同じタオルで洗った手を拭き、炊事場も拭く。本来、訪問介護の事業所はタオルを3本(足拭き用、手洗い後の手拭き用、炊事場を拭く用)持たせるべきである。事業所の所長に電話したところ、所長が明日来ることになった。
		対応内容	明日の所長との話し合いで、タオルを分けることについて提案するよう伝えた。
3	ケアマネジャー	相談内容	※利用者のケアマネジャーより 要介護5の女性利用者の身体介護を頼んでいる訪問介護事業所の男性管理者が、利用者宅で不適切な行動をしているため指導してほしい。利用者は重度のため、介護保険サービスと自費サービスを併せて長時間のサービスとなっている。①利用者宅のベランダで喫煙をする。②利用者と同居している娘(20代、うつ症状あり)にお酒を持ち込み飲ませていた。娘には口止めしていた。③頼んでもいないのに食材を買って来て台所で調理をし、私生活に入り込んでいる。④女性ヘルパーに来てほしいと頼んだが調整がつかないからとこの男性管理者が来る。⑤訪問看護事業所や訪問リハビリ事業所から助言された介助方法でやってほしいと言っても従わない。⑥利用者と娘の意向により今後のサービス提供を断ったが、「本人に確認する」と言い、引き下がらない。市役所や地域包括に相談し警察には届けた。
		対応内容	相談内容から、本会では対応が難しいことと、指定権者にも相談した方がよいと思われたため、県の担当課を紹介した。

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
4	子	相談内容	<p>父は認知症があるが一人暮らしをしており、週3回、掃除等で訪問ヘルパーに来てもらっている。買い物は、本人ができ、お金のことでトラブルになるのでケアプランには入っていない。ところが、先日、ヘルパーから「買い物は？」と聞かれ、父がコーヒーを頼んだところ、洗剤やハンドソープを買ってきたという。洗剤やハンドソープは父の家にある。ケアプランに載っていないのにヘルパーが買い物に行くことがあるだろうか。ケアマネジャーに尋ねたところ、できるようなことを言っていたのだが。</p>
		対応内容	<p>通常、ケアプランに載っていないことはできないと伝えた。すると、「以前、訪問介護は週2回だったが、きちんと服薬できていないとケアマネジャーから言われ、服薬確認のために週3回になった」「服薬確認だけなら1時間要らないため、洗濯やトイレ掃除等をしてほしいとお願いしたところ、ヘルパーにまかせてほしいと言われた」との話があった。服薬確認を入れたケアプランに買い物が入っているのではないかと尋ねたところ、そのケアプランはもらっていないとのことだった。まずは、ケアマネジャーによく確認してみる必要があることを伝えると、相談者自身で聞いてみるとのことだった。その際には、やってもらいたいことと、やってもらいたくないことをしっかり伝えるよう助言した。また、父の現在の生活状況をヘルパーやケアマネジャーに聞いてみるよう伝えた。</p>

# 訪問入浴介護

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>① 父は訪問入浴を利用している。先週に初めて来た職員が、サービス中にマスクを外し、自分の口の周りや顔を撫でまわした後、あちこちの物に触り、その後しばらくマスクを外していた。新型コロナウイルスの感染防止のために、職員にはマスクをしっかりとつけてほしい。</p> <p>② 契約の際、この事業所から、入浴のお湯は事業所が持ってきたものを使い、私の家のお湯は補助的にしか使わないと聞いた。しかし、私の家の水が井戸水であることを言ったところ、井戸水では困るようなことを言われ、その後には、事業所の車にお湯を積んでくるのは手間がかかるようなことを言われ、2回目以降ずっと、私の家のお湯を使っている。結局、契約時の話はうやむやになったままだ。</p>
		対応内容	<p>相談者の希望により、本会から事業所に、職員にはしっかりマスクをつけていてほしいという要望を伝えた。</p> <p>また、入浴時に使用するお湯の件については、相談者から理解が得られるよう丁寧に説明していただくようお願いした。</p>

# 訪問看護

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	私は週に1回、1時間、訪問看護を利用している。看護師が時間にルーズで、毎回10～15分くらい遅れてくるので、困っている。初めは、遅れる際に連絡があったが、今は連絡がなく、当たり前のように遅れてくる。早く帰ることに問題はないのか尋ねたところ、「40分間で終われば、帰っても問題ないと決まっている」と言われた。そういった決まりはあるのか。また、時間通りに来て、早く帰るなら分かるが、遅く来て早く帰るのはいかがなものかと思う。どうすればよいか。
		対応内容	訪問看護は「現に要した時間ではなく、訪問看護計画書に位置付けられた内容の指定訪問看護を行うのに要する標準的な時間で所定単位数を算定する」ことを伝えた。訪問看護計画書に位置付けられた内容の指定訪問看護を行っていて、標準的な時間で所定単位数を算定しているのであれば、多少時間が前後することもありえると思われるが、毎回時間が短いようであれば、単位数が変わる可能性があるので、ケアマネジャーに相談してみるよう伝えた。併せて、遅れてくることについては、連絡してもらうようにして、毎回遅れて来るということであれば、訪問時間を調整する必要もあるかもしれないと伝えた。ケアマネジャーに相談して、改善されずに困ったら、再度連絡するとのことだった

## 【管理者等の対応】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	私は90代の母と二人暮らしで、母の介護をしている。クリニックの医師が訪問診療をし、同一法人の訪問看護事業所が保清ケアと緊急時の対応をし、同一法人の訪問リハビリ事業所が関節拘縮予防の他動運動をしてくれている。 母は大腸炎により便意が頻回で、30分以上リハビリが中断してしまうため、先週のリハビリは全てキャンセルした。すると昨日、医師の訪問診療に同行してきた訪問看護事業所の管理者から、唐突に、「訪問看護とリハビリが要らないなら、中止してもいい」と言われた。「便意は生理現象なのだから仕方ない」と言う。「少人数のリハビリスタッフを占有されたので、今後はプランを立てられない」と言われ、「生理現象を長時間我慢させるといふことか」と口論になった。訪問リハビリは継続してほしいと思っているが、どうしたらよいのだろうか。
		対応内容	ケアマネジャーからは、「中立の立場で、どちらの味方もしない。また、ケアプランは計画であって、変更できるものなので、次の計画で調整していけばいい」と言われたとのことだった。相談者としては、訪問リハビリを継続してほしいので、ケアマネジャーに訪問リハビリ事業所の管理者と話し合ってもらおうよう依頼しているが、管理者が訪問リハビリを提供できないと言い続けるようであれば、本会から相談者の気持ちを伝えてほしいとのことだった。その際には、再度本会に連絡してほしいと伝えた。

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	私は両下肢マヒのため、訪問看護を利用している。看護師が、報告書に私について悪意をもって精神病があるように誇張して書いた。事業所の管理者は、「指導しておきます」と言っていたが、私としては報告書を書き直してほしい。
		対応内容	事業所と話し合いをしたいとのことだったが、本会から事業所に要望を伝えることについては保留となった。後ほど相談者から連絡があり、相談者自身で事業所に話をしたところ、話し合いの場を持ってもらえることになったとのことだった。

# 居宅療養管理指導

## 【契約・手続関係】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	母には認知症があり、経鼻栄養とバルーンカテーテルをしているため、週1回、医師の居宅療養管理指導を受けている。母が鼻を掻き、経鼻栄養のチューブが抜けてしまうため、医師から、胃ろうをした方がいいと言われた。また、「経鼻栄養は医療的に適応外だ」と言われた。胃ろうはしたくないと言ったところ、医師から「胃ろうをすることを聞き入れないなら撤退する」と言われた。私は胃ろうそのものが嫌なのではなく、新型コロナウイルスの感染が拡大している今、手術をするのが嫌なだけだ。新型コロナウイルスのワクチン接種が済み、感染の心配がなくなってからであれば手術してもいいと思っている。どうしたらよいだろうか。
		対応内容	医師の医療的判断に関する内容だったため、医師とよく話し合ってもらいたいと伝えた。また、医療相談窓口にご相談してみるよう伝え、電話番号を案内した。

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	その他	相談内容	私の叔母は有料老人ホームに入居しており、居宅療養管理指導を受けている。居宅療養管理指導について、医師が回診する必要性は分かるが、薬剤師は必要ないと思う。施設長に薬剤師の役割を聞いたところ、「薬局に電話して聞いてください」と言われた。薬剤師の役割とは何なのだろうか。
		対応内容	薬剤師は、薬歴管理や服薬指導、薬剤服薬状況及び薬剤の保管状況の確認等を行うことを伝えた。また、医師と薬剤師で情報共有していることを伝えた。

# 通所介護

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	半年前まで利用していたデイサービスのことだが、個別計画書には、歩行訓練と書いてあるがやっていた。その他、健康チェックと書いてあるが、毎月の体重測定の結果を教えてくださいと言っても教えてくれなかった。
		対応内容	相談者の要望により、本会から事業所に苦情があったことを伝えた。歩行訓練については、機能訓練士が付いて実施しているとのことで、体重測定の結果は、何らかの疾患がある人だけに必要時に伝えているとのことだった。体重測定の結果を教えてくださいと要望があったことについては、検討するとのことだった。数日前、相談者から事業所に同じ内容の電話があったが、言っていることや要望がよく分からなかったため、書面に書いて出してもらうようお願いし、検討して返事をするようになっていたとの話があった。
2	本人	相談内容	私は熱い湯が好きなのに、デイサービスの風呂では、湯船のお湯やシャワーがぬるい。また、湯垢が浮いているのできれいにしてほしい。管理者に話をしたが黙っているだけなので、国保連から言ってほしい。
		対応内容	デイサービスなどでは、高齢者の心臓への負担を考え、入浴時の湯温はあまり熱くしないようにしていることを相談者に伝えた上で、本会から事業所に相談内容を伝えた。事業所によると、相談者には個人浴槽で1番に入浴してもらっているため、湯垢が浮いているということはなく、お湯の温度も40～41度に設定しているとのことだった。また、利用者は精神疾患があり、説明しても分かってとせず、あちこちにいろいろな苦情を言っており、暴言もあるため、対応に困っているとのことだった。入浴時の湯温や湯垢について、再度、説明していただくようお願いした。
3	子	相談内容	親が利用しているデイサービスの送迎の運転手は、送ってきた際に、自宅側の車線に停車すればよいのに、反対側の車線に進行方向と反対向きに停め、センターライン側に降ろさせるため、とても危険だ。以前にも同様のことがあり、事業所に言った。今回が2度目であり、再度、事業所に言っても改善されないのではないかと思います、自分で言うかどうか迷っている。
		対応内容	本会から事業所に伝えることもできると話をしたが、「国保連から伝えてもらうと違うだろうか？国保連から伝えてもらっても変わらなかった場合はどうなるのか？」と聞かれたため、他に相談できる窓口として、事業所に対して指定・指導権限のある行政に相談してみてもどうかと話をしたところ、管轄の行政に聞いてみるとのことだった。

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
4	子	相談内容	<p>パーキンソン病の父は母と二人暮らしで、デイサービスでは一番最後に送ってもらい、家族に引き渡してもらうことになっていた。ところが先月、最後の送迎ではなくいつもより早く送ってきた。母が不在だったため、ドライバーはどうしてよいか分からず、寒い中父を家の前で15分立たせていた。近所の人が見かねて父を自らの車に入れてくれ、ドライバーはそのまま帰ったようだ。近所の人に預け、事故が起きたらどうするのか。また、新型コロナウイルスのことがあるのに近所の人に預けてよいのか。責任者は「ドライバーは父と送迎車の中で15分待った」と言っていたが、父も近所の人「外で待っていた」と言っている。事実確認もしないまま、事業所の都合のよいように言っている。また、ドライバーは近所の人に母の携帯電話の番号を聞きまわっていたそうだが、個人情報の取り扱いとして不適切ではないか。</p> <p>こうした一つ一つの疑問について、事業所で話し合い、その内容を書面で回答してほしいと伝えたが、渡された書面には、今後の対応策が書いてあるだけだった。昨日、社長や部長と話し合いをしたが、「何かあったら会社の保険で賄える」「今後の対応策はもう言っている」「勝手にしてください」などの発言があった。事業所は簡単に考えており、対応に誠意がない。市役所に話をしたが、国保連にも話をしておきたい。</p>
		対応内容	<p>市役所の対応について尋ねたところ、「事業所と話をしてみると言っていた」とのことだったため、本会は市役所と重複して対応できないことを説明し、まずは、市役所の対応結果を待ってみよう伝えた。その上で、相談したいことがあれば、再度、本会に連絡していただくよう伝えた。</p>
5	子	相談内容	<p>※以前、相談のあった方より</p> <p>以前、通所介護事業所が、送迎時に父を家族に引き渡さずに、隣人に預けて立ち去ったことや、その際に家族の連絡先を聞き回っていたことなどについて相談した。事業所所在地の市役所が事業所に注意してくれた内容について、報告したい。</p>
		対応内容	<p>次のような報告があった。</p> <p>①家族不在時の対応について、家族に事前確認がなかったこと、②事業所内で家族の連絡先等の情報共有ができていなかったこと、③事前確認や情報共有ができていれば、情報漏洩につながるようなことや、責任が取れないような状況につながるようなことは発生し得なかったこと、④事業所が文書で提示した再発防止策は、設立当初から実施しておくべき内容だったこと、⑤送迎車のドライバーがルールを守れていなかったこと(本来、家族不在時にはケアマネや家族に連絡を取り、連絡がつかなかった場合には、事業所に連れて帰ることになっていた)、⑥今後はルールの確認を含め、送迎時の対応を改善すること、以上①～⑥について注意してくれた。</p>

## 【管理者等の対応】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母はデイサービスの送迎時に転倒し、骨折で6週間の入院となった。入院後には、認知症が進んでしまい、トイレも1人で行けなくなり、主治医の意見も聞いて有料老人ホームに入居させた。デイサービスの施設長と入院費用について話し合ったところ、入院費用は全額支払ってくれるとのことだったが、有料老人ホームの入居費用等、その他の補償について明確な回答がない。</p>
		対応内容	<p>損害賠償請求に関しては、本会の対応範囲外であることを説明し、事業所と話し合うしかないことを伝えた。</p>

## 【具体的な被害・損害】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	私はストーマを使用しており、肥満でストーマがずれ易いためベルトを使用している。2年前に利用していたデイサービスで、入浴の際、脱衣籠に着替えと共に、新しい3千円のベルトを置いておいた。しかし、入浴後にベルトが見つからず探したところ、職員が古いストーマと共に誤って捨ててしまったことが分かった。3千円もしたので、弁償してほしい。
		対応内容	損害賠償請求に関しては、本会の対応範囲外であることを説明し、当時のデイサービスの相談員に相談するよう伝えた。

## 【利用者負担】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母が利用していたデイサービスから、日常生活費と教養娯楽費を1日につき100円ずつ請求されていた。知人から、「デイサービスは日常生活費を取ってはいけない」と聞き、市役所に相談したところ、市役所も「日常生活費は取ってはいけない」「厳しく指導する」と言ってくれた。</p> <p>しかし、事業所は、「契約書に日常生活費と教養娯楽費がかかることは書いてある」「説明したはずだ」と言っている。契約書には、日常生活費の具体的な内容や金額は書かれていないし、私は説明された覚えがない。参考までに、国保連の意見も聞きたい。また、市役所から「今まで支払った金額を返してくれるかどうかは分からない」と言われた。</p> <p>事業所に日常生活費の内容を尋ねたところ、「アルコールとペーパータオルの費用」と言われた。しかし、市役所には「入浴時のタオルの費用」と説明し、私に言ったことと違うことを言っている。</p>
		対応内容	<p>日常生活費については、曖昧な名目による費用の受領は認められないことと、「利用者の希望によって、身の回り品として日常生活に必要なものを事業所が提供する場合に係る費用」「歯ブラシ、化粧品、シャンプー、タオル等の日用品であって、利用者に一律に提供されるものではなく、利用者個人又はその家族の選択により利用されるものとして事業者が提供するもの」となっていることを説明し、利用者の希望により使うのではなく、誰もが使えるようにあらかじめ備え付けてあるアルコールやペーパータオルについては、該当しないと思われると伝えた。</p> <p>また、今までに支払った金額を返してほしいことについては、本会も市役所と同様で介入できないことを伝えた。</p> <p>なお、この市は事業所の指定や指導権限があることを伝え、事業所の説明が、相談者と市役所とで違うことについても、引き続き、市役所に相談するよう伝えた。</p>

## 【契約・手続関係】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	配偶者	相談内容	妻は要介護5である。今後デイサービスを利用していくため、事業所と契約する予定である。予め契約書を見せてもらっているが、所定単位数がいくつも記載されていて、金額が記載されていないのは、おかしいと思う。一括で金額が記載されていけばよいのだが、分かりにくいので教えてほしい。
		対応内容	デイサービスの所定単位について、一括で同じ単位にならないことと、金額が記載されていないことへの不満を述べられ、「分かりにくい」と繰り返された。「分かりにくい」という点については、契約時にケアマネジャーやデイサービスの相談員に説明してもらおうよう勧めたが、納得されなかった。一括で同じ単位にならないことについては、デイサービスでの滞在時間と要介護度により所定単位の基準が決まっていることを伝えた。また、金額については地域区分が各市町村ごとに定められており、1単位あたりの金額を単位数に乗ずることになっていると説明したところ、納得された。
2	子	相談内容	13年間、母（認知症、左半身マヒ、車いす）を1人で介護している。デイサービスから帰って来た時に、母の左足親指の爪が剥がれて出血していたり、カテーテルのウロバッグから尿が漏れることが続いたため、事業所に不満を言ったり、原因を尋ねたりした。すると、クレーマーのように思われ、契約を続けることは難しいと言われた。利用できなくなると困るため、ケアマネジャーに同席してもらい、話し合いをしたが、信頼関係がなくなったため継続は難しいと言われた。母のためにも環境を変えるのは良くないので、デイサービスを続けたい。
		対応内容	本会から事業所に相談者の気持ちと利用を続けたいという要望を伝えることを提案し、事業所に連絡を取った。「相談者としては、尿が漏れることが何度もあったため原因を知りたかったただけであったこと」、「利用を続けたいと希望されていること」を伝えた。また、母親を1人で介護している相談者の気持ちに寄り添ってほしいとお願いしたところ、検討して連絡してもらえることになった。

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	母は、2つのデイサービスに通っている。新型コロナウイルスに対する緊急事態宣言が出た際に、一方のデイサービスから、「2か所のデイサービスに通っている人はできればしばらく休んでもらいたい」と言われたため、利用できないでいた。しかしながら、母は利用できないでいたデイサービスでしか入浴していなかったため、1か月近く入浴していない。ケアマネジャーが来たら相談しようと思うが、そろそろ利用を再開したい。
		対応内容	事業所によっては対応が難しいのかもしれないので、もう一つのデイサービスで入浴することや、ケアマネジャーから代替で入浴できるサービスを紹介してもらうことや、デイサービスに通所したい旨を相談することを提案した。

# 通所リハビリテーション

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	自宅でも脳トレをやりたいと思い、通っているデイケアに「脳トレのプリントのコピーが欲しい」と頼んだところ、「事業所に来た時に脳トレをやるのなら出せるが、自宅でやるための物は出せない」と言われた。
		対応内容	介護保険上、事業所が利用者に自宅用の脳トレのコピーを出さなければならないとはなっていないことを説明し、事業所の相談員かケアマネジャーに相談してみることを提案した。

# 短期入所生活介護

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	配偶者	相談内容	<p>夫が利用しているショートステイは、付いているはずのナースコールが付いていない時がある。職員に言うと言って来てくれるが、言わなくても持って来てほしい。また、夫が食事をうまく飲み込めなかったとの報告を受けた際に、他の職員にこの話をしたところ、知らなかったため、職員間で情報共有してほしい。また、ベッドから落ちたことが2回あるが、対策を取ってくれているかはわからない。これらのことを事業所に話をしようかどうしようか迷っている。</p> <p>以前、他のショートステイを利用した時に苦情を言ったところ、嫌な思いをした。また、私が言ったことで夫が嫌がらせをされると困る。</p>
		対応内容	<p>本会から事業所に気持ちや要望を伝えることはできると話をしたが、希望されなかった。大事に至ってからでは遅いのではないかと話し、相談者が事業所に要望として伝える分には問題ないのではないかと伝えたが、事業所と関係が悪くなることをとても気にされた。</p> <p>そこで、ケアマネジャーから上手に伝えてもらうなど、ケアマネジャーに相談してみてもどうかと伝えた。また、他のショートステイを紹介してもらうことも検討してみてもどうかと伝えた。</p>
2	子	相談内容	<p>認知症のある母は、2泊3日でショートステイを利用した。帰宅する寸前に、事業所から「前日の夜に他の利用者にけがをさせられた」と連絡があった。もっと早く連絡をするべきではないのか。また、けがをした状況について説明がない。職員は見えていなかったとのことだが、相手は認知症の人で、以前にも他の利用者にケガをさせたことがあるとのことだった。それなのに、なぜ、見守りをしていなかったのか。今後は対策をしてほしい。また、帰宅した母は唇の脇等から出血しており、両腕にあざができていたのに、何も処置されていなかった。</p>
		対応内容	<p>本会から事業所に苦情内容を伝え、相談者にけがをした状況や対応について説明してもらうことにした。事業所の話を聞き納得できなかった場合には、再度、本会に連絡してほしいと伝えた。相談員によると、「夜、多床室で声が出たので職員が行くと、他の利用者と揉み合いになっていた」「看護師に診てもらい、湿布はかぶれる可能性があったため貼らなかった」「唇からは出血していなかった」とのことだった。娘さんには看護師に診てもらったことを伝えてあり、状況説明については、娘さんに連絡した際に折り返すと言われ、折り返しの連絡をしてきたお孫さんに説明をしたとのことだった。双方の認識に相違があったため、丁寧に説明していただくよう伝えた。</p>

## 【従事者の態度】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母は毎週土曜日から月曜日のショートステイを1か月前から利用している。①施設にはケアマネジャーを通じて、洗腸した後に入浴させてほしいと伝えてあったが、入浴できなかったため、ただ紙でぬぐっただけで不潔であった。陰洗や清拭をしてほしかった。②医師より血圧が180以上の場合、入浴中止の指示が出ているので、その旨伝えてあったが、血圧が160以上だがシャワー浴にしようかと施設から連絡があった。連絡帳にシャワー浴をしましたと記せばよく、連絡の必要はないので電話をかけないでほしい。③背部に褥瘡になりそうな皮膚剥離があるので、写真に撮り、迎えに来た職員に写真を渡した。処置道具も渡したにも関わらず処置していなかった。処置道具は看護師に渡されてなかったのではないだろうか。④食事量、体温が3日分の平均になっていたが、日々書かれていないのはおかしいと思う。</p> <p>私が①～④を職員に注意したところ、「お宅だけが容れない。気に入らないなら他所でショートステイを利用しろ」と怒鳴られたが、納得できない。</p>
		対応内容	<p>まずは、ケアマネジャーに相談し、事業所を交えて話し合いをすることを勧めた。また、話し合いの際には、①体調不良時、入浴できなかった時の希望を伝えておくこと。②どのような時に連絡が必要で、どのような時に不要かを事前に話し合っておくこと。③処置してほしい場合には、具体的にどのようにすればよいのかを確認しておくこと。④食事量、体温が毎日記載されていない理由を説明してもらうことを提案した。</p>

## 【説明・情報の不足】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>父と母は二人暮らしをしていたが、昨年、父が病気になり、5か月前に亡くなった。父の入院治療により母が一人になるため、ショートステイを長期利用していた。ところが、先月の中旬に突然、事業所から、次に入る人が決まっているので、月末までしか利用できないと言われ、追い出された。今、母は別の施設にいて、重要事項説明書等について、丁寧な説明をもらい、介護保険負担限度額認定証に該当することが分かった。以前の施設では、介護保険負担限度額認定証についての話は全くなく、計算したところ、入所中に30万円～40万円多く払っていることが分かった。施設に確認したところ、説明はしており、重要事項説明書に書いてあると言われたが、重要事項説明書の控えはなく、説明は全く受けていない。お金を取り返したい。訴訟も考えている。</p>
		対応内容	<p>訴訟を予定している内容については、本会では対応範囲外であると伝えた。それでは、何ができるのかという話があったため、訴訟を予定している内容以外の契約時の説明や追い出された際の説明が不足していたということであれば、対応できると伝えたところ、苦情申立てを出したいとのことだった。</p>

## 【具体的な被害・損害】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>父は3泊4日のショートステイを利用したが、帰宅後、私が父のカバンを開けたところ、5万6千円の高価な眼鏡がなかった。父は眼鏡がないので、何もできない。また、気に入っている眼鏡がないため、不機嫌である。</p> <p>施設長に眼鏡を探してほしいと電話したが、施設内で見つからず、施設長から「眼鏡代は施設と折半でどうか」と提案があった。私は、よく分からないので、返事をしていない。どうしたらいいのだろうか。</p>
		対応内容	<p>相談者に、まずは施設長とよく話し合うよう勧めた。「こういうことは、施設が半額負担するのが普通か」と尋ねられたので、話し合いで決めることだと説明した。本会から全額支払ってくださいとは言えないが、施設長の説明に納得できないようであれば、納得のいく説明をしてもらうよう施設に電話できると伝えた。</p>

## 【具体的な被害・損害】

項番	相談者	相談・対応内容	
2	ケアマネジャー	相談内容	<p>※利用者のケアマネジャーより</p> <p>利用者がショートステイの利用中に転倒・骨折し入院した。利用者家族は事業所に対し、損害賠償を求めているが、事業所からは、「事業所に責任はないが、お見舞金として10万円支払う」とのことだった。</p> <p>この利用者は見守りまたは軽介助が必要な方で、事業所の説明によると、食堂に職員はいたが、一人はこの利用者に背中を向けており、もう一人は利用者が見えるところにいたものの、他の利用者を介助していたとのことだった。私としては、事業所に責任がないとは思えない。</p>
		対応内容	<p>損害賠償については、本会の対応範囲外になることを説明し、家族と事業所で話し合っていたか、無料法律相談窓口にご相談していただくよう案内していることを伝えた。</p> <p>事業所の責任の有無については、本会では何とも言いえないため、事業所か事業所が加入している損害保険会社から、詳しい説明をしてもらうことを提案した。</p> <p>なお、責任の有無に関わらず、今後このようなことが起きないように、事業所には、見守りについて対策を立ててもらふ必要があると伝えた。</p>

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母が利用しているショートステイでは、新型コロナウイルスのことがあるのに、送迎の運転手がマスクをしていない。また、送迎車に乗る時に利用者の検温をしていない。自宅で検温し、熱がなければ送迎車に乗ってもいいということならば、嘘を言って乗る利用者がいた場合、感染を防止することができない。乗る前に事業所が検温するべきだ。このことを2か月前に事業所に言ったところ、昨日、送迎車に乗る前に検温するとの書類が届いた。新型コロナウイルスのことが問題になってから1年も経っているのに、事業所が今頃このような対応をしているのはおかしい。</p>
		対応内容	<p>送迎の運転手がマスクをしていないことについては、本会から事業所に伝えることはできると話をしたが、希望されなかった。「事業所が今頃このような対応をしているのはおかしい」については、本会では判断できない旨を伝え、事業所に対し指定・指導権限のある県の担当課に相談していただくようお願いした。</p>
2	その他	相談内容	<p>祖母は先々週の土日にショートステイを利用した。祖母は、認知症はもの忘れ程度であるが、耳が遠く、自宅ではつかまり歩行で移動し、トイレ動作は介助が必要である。土曜日の21時過ぎ、祖母が同部屋の他の利用者と室内でつかみ合いをし、物音で気づき訪室した職員が2人を引き離した。その件について、ショートステイの送迎前に施設の担当者から連絡があったものの、謝罪の言葉はなかった。先週の金曜日にショートステイの担当者に電話したところ、相手先の連絡先を教えてくれたが、その際にも謝罪の言葉はなく、説明もなかった。祖母の両腕全体にアザがあり、顔には、ひっかき傷があり、未だに消えていない。事業所は謝罪の言葉がなく無責任であると思う。</p>
		対応内容	<p>相談者が謝罪を求めていたため、本会では、謝罪や個人の責任追及については対応範囲外である旨を説明した。なお、今回の顛末については、施設の担当者に説明を聞きたいという意思を直接伝えるよう提案した。また、相談者は別居の家族であり、普段は母親が介護しているとのことだったので、経過については、母親と一緒に話を聞くことを勧めた。</p>

# 短期入所療養介護

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母が老健のショートステイを利用した。①事前の説明では、リハビリは毎日あり、入浴は3日間の利用期間中に1回あるとの話だったが、リハビリも入浴も1回してもらえなかった。②迎えに来た時、介護士ではなく、介助ができない事務員が来たため、私が歩行介助をした。③相談員に、「自宅玄関までは長距離で段差もあるため、利用しているデイケアは送迎時に車いすを持ってきている」と伝えておいたのに車いすを持ってこなかった。帰りの送迎時には車いすを持って来てほしいと頼んでもやはり持ってこなかった。④相談員から、事業所のケアマネジャーと面談するため来てほしいと言われたが、事業所に行くとかケアマネジャーは不在で、代わりに出てきた介護士には話が通じていなかった。何のために行ったのか分からなかった。⑤送迎に来た時、説明もないまま書類にサインするよう言われた。⑥夜は尿量が多いため、夜用のリハビリパンツに替えてほしいと伝えたのに替えてもらえなかった。⑦マスクを3日間取り替えてもらえなかった。⑧母が「自分から言わないと薬を持って来てくれない」と言っていた。</p>
		対応内容	<p>本会から事業所に①～⑧の苦情があったことを伝え、どうしてリハビリや入浴をしなかったのかなど、相談者に説明してもらいたい旨を伝えた。事業所によると、リハビリも入浴も実施したとのことだったが、①～⑧についてよく事実確認し、相談者に連絡するとのことだった。誤解があった部分を含め、相談者に丁寧に説明していただくようお願いした。</p>
2	子	相談内容	<p>※以前、相談のあった方より 以前、老健のショートステイを利用した際、リハビリと入浴をしてもらえなかったことを相談した。国保連から事業所に伝えてもらったことで事業所から回答があったが、リハビリも入浴もしていると言われた。しかし、母の歩けない状態を見ればリハビリをしていないことが分かるし、髪の毛を見れば入浴していないことが分かる。何より認知症のない母がしてもらっていないと言っている。しかし、これ以上事業所と話をしても、嫌な気持ちになるだけで何も変わらないので、もう終わりにしようと思う。この事業所は、リハビリや入浴をしていなくても、記録を付けているのだと思う。おかしいと思うが、記録が付いている以上どうにもならないのだろうか。国保連は事業所にペナルティを与えることはできるか。</p>
		対応内容	<p>本会では記録が事実か事実でないかまではわからないこと、また、行政処分のようなペナルティを与える権限はないことを伝えた。事業所に不正があるということであれば、保険者に相談してみるよう伝え、電話番号を案内した。</p>
3	子	相談内容	<p>認知症の母は、1週間のショートステイを定期的に利用している。契約時に、事業所のバスタオルなどのリネンを使用すると有料との話があったため、バスタオルやハンドタオルを持参していたが、使用した形跡はなかった。施設の相談員に理由を尋ねると、「施設のリネンを使用して入浴させた」「リネン使用料は無料になった」と説明されたが、事前に説明がないのはおかしいと思う。相談員は、入浴したということを正当化するため、リネン使用が無料になったとでたらめを言ったのではないか。 また、入浴させたのが事実だとしても、洗濯物袋内には、上着、ズボン、ソックス等2回分しか入っておらず、2回しか入浴させていないようだが、少なすぎる。</p>
		対応内容	<p>ケアマネジャーにリネン類の無料化はいつからか、変更について説明がなかったのはなぜかを確認してもらうことを提案した。また、2回の入浴は基準を満たしていると言えたとこ、納得された。</p>

## 【説明・情報の不足】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>パーキンソン病の母は老健のショートステイを利用していた。母は亡くなったが、母の死について正確なことを知りたい。施設によると、朝食で食事介助をした際に、母が嚥下できず、唇が青くなりチアノーゼの兆候が表れたため、救急車で病院に搬送したが、翌日に亡くなったとのことだった。契約代理人の姉が病院から説明を受けたが、よく分かっていない様子だった。死亡診断書の死因には「誤嚥性肺炎」とあったが、窒息死ではないだろうか。姉は老健から朝食時の経過記録をもらっており、質問があれば、私から老健に連絡してもよいと言われている。</p>
		対応内容	<p>死因の妥当性については本会で判断できない旨伝えた。 また、食事介助時や搬送時の状況から死因に疑問があるということであれば、まずは、姉に疑問点を伝え、老健からの説明を確認してみるよう勧めた。また、姉から朝食時の経過記録を見せてもらい、さらに疑問点があれば、老健に連絡するよう伝えた。</p>

# 特定施設入居者生活介護（短期以外）

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	その他	相談内容	叔母の入居している介護付有料老人ホームでは、新型コロナウイルスへの対策がしっかり講じられていないため、叔母が感染しないか心配だ。私が面会に行っても、検温を勧められることがない。また、事務職員は全員がマスクをしていないし、介護職員や業者、面会者等でマスクをしていない人もいる。
		対応内容	叔母が感染しないか非常に心配であることを伝え、施設として、どのような対策を考えているのかを施設長やケアマネジャーと話し合うよう勧めた。
2	子	相談内容	母が入居している有料老人ホームでは、新型コロナウイルスのことがあるのに、職員がマスクをしていない。食事の配膳の時にもしていないため、施設長に話をした。 しかし、その後も外国人職員はマスクをしていない。直接、外国人職員に言った時に、「マスクを忘れた」と言われたため、持っていたマスクを渡したこともある。外国人のため、マスクで予防するという認識が薄いのかかもしれない。
		対応内容	職員にマスクをつけてほしいとの要望があったと伝えることはできると話をしたところ、希望された。 しかし、本会に相談する前に、施設のお客室相談室に言ったため、誰が言ったのか分かってしまうと困る。時間を空けて伝えてほしいと話されたため、本会から施設に伝えてほしいと思った時に、再度、本会に連絡していただくよう伝えた。
3	子	相談内容	※以前、相談のあった方より 以前、母が入居している介護付有料老人ホームの職員が新型コロナウイルスのことがあるのにマスクをしていないことで相談をした。 施設長に、職員のマスク着用を徹底してほしいと頼んだが、その後も外国人職員はマスクをしていない。施設長は申し訳ないと言うどころか、「お客様相談室に言ったのはあなたでしょ」と言った。なぜ、私だと言うのか尋ねたところ、「面会にはあなたしか来ていない」と言われた。誰に言えば徹底してもらえるのか尋ねたところ、本社に言うよう言われた。ただ、マスク着用を徹底してくれればいいだけなのに、おかしいと思う。入浴介助の時もマスクはしていないと思われるので、母のことが心配だ。
		対応内容	本会から施設に、職員のマスク着用を徹底してほしいと利用者家族から要望があったと伝えようかと話をしたところ、「この施設長には電話で話をしても分かってもらえないため、行政からしっかり指導してほしい」とのことだった。 本会は行政とは違い、立ち入り調査はしていないことから、この施設の指定・指導監督をしている市役所（権限移譲）に相談してみてもどうかと伝えた。
4	子	相談内容	施設のケアプランが先月末に送られてきたが、前回と全く同じ内容だった。今回はよしとしたが、母の最近の状態を聞いたところ、めまいがするため部屋で食事を摂っており、朝は栄養剤とヨーグルトになっていると聞いた。母は90代のため何とも言えないが、めまいがすることや、食事のことをケアプランに入れてほしかった。新型コロナウイルスのことがあり、施設に言いにくかった。
		対応内容	母親の体調や食事について、ケアマネジャーに医師や看護師の意見も聞いてもらい、ケアプランについて話し合うことを提案した。

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
5	子	相談内容	<p>① 母は有料老人ホームに入居している。副食は刻み食であるが、1口～2口しか食べられず、栄養剤を処方されている。ケアマネジャーには食事について、煮魚、焼き魚は匂いの強くないもの、鶏肉は良いが、牛豚肉は脂肪の少ないものに限る、カレーとカレー風味の物は禁止、以上のものが提供できないならば、代替品を用意してほしいと、1年前から依頼していた。ケアプランには、代替品について検討していくと書かれているが、反映されていない。どのようにしたらよいだろうか。</p> <p>② 知人から特養を勧められている。母が有料老人ホームに入居してから、施設長は3人目で、他の職員も多く代わっており、信頼関係はない。どのように特養を探したらよいだろうか。</p>
		対応内容	<p>① ケアマネジャーにサービス担当者会議を開催してもらい、代替品の具体的なメニューについて、話し合う機会を作って欲しいと伝えてみたらどうかと提案した。</p> <p>② インターネットで検索する方法もあるが、地域包括に相談してみたらどうかと伝えた。</p>
6	子	相談内容	<p>父は先月から、サ高住に入居している。脳梗塞で左側が動かせず、普段は車いすである。約2週間前に大腿骨を骨折したが、リスクがあるので、手術はしないこととなった。医師は、リハビリまではいかなくても、なるべく動かせる範囲で、身体を動かした方がよいと言っている。家族としても、医師が言っている通り、本人が痛がっていても、身体をある程度動かしてほしいと思っているが、施設はできないと言うばかりで、何もしてくれない。昨日、施設長、家族（妹）、医師で話し合いをして、医師から施設長に、なるべく動ける範囲で身体を動かしてほしいことを伝えてもらったが、聞く耳を持たず、手術していないので、余計悪化してしまうと困るからできないとしか言わなかった。難しいことをお願いしているわけではないのになぜできないのか。施設でできる限りやってほしい。また、数日前に床ずれで施設のかかりつけの医師が父を勝手に入院させ、その対応方法でも不信感を抱いている。</p>
		対応内容	<p>医師と施設のリハビリ担当者で話し合いをしてもらい、安全に体を動かせる方法を考え、連携してもらうしかないのではないかと伝えた。床ずれで連絡もなく、勝手に入院させられたことについては、施設にどういう経緯で入院させたのか説明してもらうことを提案した。</p>

## 【管理者等の対応】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母は5年前に介護付有料老人ホームに入居した。以前からこの施設に不信感を持っていたため、週に3～4回面会に行き、食欲のない母に、持参したおやつを食べさせたりしていたが、新型コロナウイルスのことで面会ができなくなり、母の様子が分からなくなった。そこで、施設に電話で問い合わせしていたが、先日、施設長から「問い合わせが多過ぎる。また、1回に30分位かかっているため、他の入居者の介護に支障が出ている」と言われ、今後は文書で出すように言われた。「このことは市役所に相談した上で言っている」とも言われた。私は長くても10分位しか話しておらず、職員が「聞いてくる」と言い、保留にする時間の方が長い。緊急時に郵送でやり取りしては間に合わないし、母は食欲がないため、食べないおやつを持って行っても意味がないため、差し入れたおやつを食べたかどうかをすぐに知りたい。</p>
		対応内容	<p>施設によって対応できることと対応できないことがあることを伝え、施設と話し合うよう伝えた。毎日、すべての様子を教えてもらうことは難しいと思われるため、食事内容など特に気になることについて教えてもらうことや、施設の都合のいい時間に問い合わせたり、問い合わせたい内容は簡潔にまとめて短時間で伝え、回答は折り返しもらうことなどを提案した。本会から施設に相談者の気持ちや要望を伝えることはできると話をしたが、すでに意向を手紙に書いたので、施設に出して反応を見るとのことだった。</p>

## 【管理者等の対応】

項番	相談者	相談・対応内容	
2	本人	相談内容	私は有料老人ホームに入居している。定期的な通院は1人でシルバーカーを押して行けたし、帰りには、リハビリを兼ねて食料品の買い物もできた。しかし、新型コロナウイルスの影響ということで、施設長と介護主任から呼ばれ、「今後は通院には職員が付き添う」「必要な買い物は職員に頼んでほしい」と言われた。ただ、職員が忙しそうだったので、施設の近所に住んでいる友人に菓子パンを買ってきてもらい、菓子パンの袋をゴミ箱に捨てたところ、施設長に見つかった。誰が買ったものかと詰問され、「家族に頼みなさい」と怒鳴られた。私には娘がいるが、県外に住み多忙で、買い物を頼めない状態で、そのことは施設長に話している。施設長がゴミ箱を見るのが許せず、本社に報告したので、国保連にも報告したい。
		対応内容	本社は、「ゴミ箱の中を見ないよう施設長に注意する」と言ってくれていたのに、施設長から音沙汰がないことに不満があるとのことだった。今後も新型コロナが収束するまで買い物の件をどうするか話し合いが必要ではないかと伝えたとこ、施設との話し合いに同席してほしいとの話があった。本会では同席できない旨を説明し、施設から、なぜ友人に頼んではいけないのかを説明してもらうことを提案した。
3	本人	相談内容	私の入居している施設では、居室で過ごす入居者が多いが、食事だけは4人のテーブルで一緒に食べることになっている。男女問わず新しい入居者は、通常私の前に座り、それまで座っていた人は他のテーブルに移る。職員から、「食事の10分前に席につくこと」「騒がないようにすること」を皆に伝えるよう言われ、「他の人を押しのけたり、騒いで目立つことを慎み、みんなに歩調を合わせるように」と伝えている。しかし、1年近く私の前に座っていたAさんは、聞く耳を持たなかった。ある日、施設長と応接室で話す際、彼女が泣いているのを目にした。すると、翌日、施設長から長女と私が応接室に呼び出され、「食事の際、Aさんを苛めないように」「今後は君は居室で食事しろ」と言われた。理由を尋ねたが、施設長は憤り、「とにかく部屋にいろ」「無制限でいろ」「許可するまでいろ」と言われ、長女は傷つき反論もせずに帰った。私はジタバタしても仕方ないと思い、耐えることとしたが、施設長の一方的な話に納得がいかない。
		対応内容	相談者から、以前のようにAさんや他の人と一緒に食事をしたいとの話があったため、相談者に、本会から施設長に気持ちを伝えることを提案したが、「はい、はいと言うだけで終わってしまうから言っても仕方ない」と希望されなかった。「今日は話を聞いてもらえて、気持ちが軽くなった」「長女は気弱であてにならないから、長女の夫に、次回の話し合いに参加してもらう」とのことで、相談を終了した。

## 【説明・情報の不足】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	母が入居している特定施設のサ高住で、家族に説明もなく、個別機能訓練加算の算定が始まった。本当に個別機能訓練を行ったのかどうか分からないため、施設に説明を求めていたが、未だに説明がない。これは、施設が架空請求をしているからだと思う。架空請求をしているのであれば、返還してもらわなければならないので、国保連の介護保険の請求業務をしている部署に電話を繋いでほしい。
		対応内容	不正請求については、本会ではなく保険者である市役所に相談していただくことになるかと伝えた。

## 【説明・情報の不足】

項番	相談者	相談・対応内容	
2	子	相談内容	<p>義母が施設内で誤嚥により、亡くなった。詳細等は義姉が知っている。義母は、朝食を食べた後に喉が鳴ることを看護師に伝えたが、看護師がどこかに行っている間に症状が悪化し、亡くなった。誤嚥で亡くなるまでの時系列が知りたい。また、義姉の意向とは異なるが、証拠を集めたい。1週間前に施設の本部に時系列が知りたいと連絡をしたが、あまり詳細を知ることができなかった。状況次第では、訴訟も考えている。</p> <p>① 事故報告書の開示請求はどこに電話をすればよいのか。</p> <p>② 時系列や証拠を集めたいので何かいい方法があったら、提案してほしい。</p>
		対応内容	<p>① 市役所（権限移譲）に問い合わせさせていただきよう伝えた。</p> <p>② 状況次第では、訴訟を考えているということだったため、本会は、介護サービスの質の向上等を目的としており、訴訟を予定している場合は、対応範囲外になる旨を伝えた。また、義姉がキーパーソンとのことだったため、義姉と意向が異なること、また、施設がキーパーソンである義姉に詳細等を説明しているということであれば、家族間で話し合っていたら、情報を共有していただきたいと伝えた。</p>
3	子	相談内容	<p>母は介護付有料老人ホームに入居している。夜間、寝ている時に、電気をつけてオムツ交換をする介護士がいて、母は、夜中に起こされると眠れなくなるため困ると言っている。母は認知症ではなく、立位は取れ、要介護3くらいの状態だ。リハビリパンツを履いており、排せつ介助については、トイレへ連れて行ってもらうことになってはいたはずだ。</p> <p>夜間、寝ているところを起こしてまでオムツ交換をしなければならないものなのだろうか。</p>
		対応内容	<p>夜間のオムツ交換については、利用者の状況にもよることを伝え、消灯前の排せつ介助をしてから、朝までの間に尿失禁してしまう利用者の場合は、褥そうや感染症等、尿漏れにより衣類を濡らす等の問題があるため、定時の排せつ介助が必要になることを説明した。</p> <p>しかし、朝まで排尿がない場合や、尿意が分かり、自分でナースコールを押すことができるということならば、必ずしも必要とは思われないため、施設に要望を伝え、相談してみるよう伝えた。</p> <p>排せつ介助の方法については、ケアプランに沿って、全ての介護士が同じケアを行うべきであることを伝え、ケアプランでは、夜間の排せつ介助はどのようにやることになっているのか、ケアマネジャーに確認するよう伝えた。</p>
4	その他	相談内容	<p>従兄弟は脳梗塞で入院後、介護付有料老人ホームに入居した。契約代理人は80歳の従弟の母で身体が弱い。従兄弟には姉もいるが、他県に嫁いでおり面会はない。叔母と私は近所に住んでおり、私は1日おきに面会する叔母を車で送迎している。新型コロナウイルスの影響で家族ではない私は面会禁止であり、約半年面会していない。最近、叔母から、「今日は足に赤く火傷らしいものがあった」「今日はアザがあった」「今日は傷があった」等の話が毎回あるため心配している。叔母から施設長に話してもらったが、施設長からは説明や謝罪の言葉はなく、話を聞くだけのようだった。国保連に施設内を見てもらい、頻繁に火傷、アザや外傷ができることなく安全に生活できるよう指導してほしい。</p>
		対応内容	<p>相談者に要望を尋ねたところ、施設内を行政に見てもらい、入居者が安全に生活できるよう現場を指導してほしいとのことであった。本会の対応範囲外であることを説明し、指定・監督権限のある市役所（権限移譲）を案内した。</p>

## 【具体的な被害・損害】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>特定施設に入居している母の居室に、施設の了解を得てウェブカメラを設置している。ある日、職員が痛み止めと称し、母の薬ではない薬を持って来て飲ませている様子が、ウェブカメラに映っていた。この翌日、母はぐったりして起き上がれない様子だった。看護師に、痛み止めの薬が増えたのか聞くと、増えていないとのことで、職員に確認すると言ったきり返答がなく、その後、その職員は来なくなった。しかし、先日、今度は別の職員が母の薬ではない物を持って来ているのが映っていた。不審だが、このこと以外はとてもいい施設で母もとても気に入っており、施設から出て行ってほしいと言われても困るので大事にはしたくない。ケアマネジャーに相談しようと思うが、どのように話をしたらよいか。</p>
		対応内容	<p>まずは、施設に事実確認をしてもらうよう伝え、ウェブカメラを見てもらってはどうかと話をしたところ、「そこまではしたくない」とのことだった。しかしながら、薬は重要なことであり、虐待の可能性も考えられること、一方でウェブカメラを見てもらったことで誤解であることが判明する可能性があるのではないかと伝えた。また、本会から事業所に事実確認してほしいと伝えることと併せて、虐待の相談窓口である市役所に相談してみることを提案した。相談者からは、犯罪の可能性もあると思うとの話があり、市役所にも相談してみるとのことだった。</p>
2	子	相談内容	<p>※以前、相談のあった方より 以前、母が入居している特定施設で、職員が処方とは違う服薬をさせていたことを相談した。市役所に相談したところ、名前を名乗ってもらえれば監査に入れると言われてたが、匿名だとしても、私が言ったことが施設に分かってしまうのでお願いしなかった。昨日、ウェブカメラの画像は見せずにケアマネジャーに相談したところ、服薬介助をする職員を特定の人だけにすることはできないが、薬の飲ませ方を統一すると言ってくれた。粉薬は母の目の前でとろみをつけるとのことだったが、昨晚、ウェブカメラの映像で、とろみをつけた状態で職員が薬を持って来ているのがわかった。ケアマネジャーから職員に話が伝わっていない。ウェブカメラの映像を見せることによって、施設から、信頼関係が崩れたから退所してほしいと言われたいだろうか。</p>
		対応内容	<p>ケアマネジャーに、再度、具体的なことを話して相談してみるよう伝えた。ウェブカメラの映像を見せたことで、信頼関係が崩れたから退所してほしいと施設から言われるかどうかは分からないが、ケアマネジャーに、家族としては大事にするつもりはないこと、退所してほしいと言われるのではないかと不安に思っていることを伝えた上で、話をしてみることを提案した。</p>

## 【利用者負担】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>父は2か月前に介護付有料老人ホームに入居したが、今月亡くなった。先日、施設から請求書が届き、来月分の家賃と管理費が請求されていた。請求書を作成している本部に問い合わせたところ、先月末日で計算して請求しているとのことで、「システム上そうなっている。日割りで計算して返すが2か月後になる」と言われた。 後で返すとのことだが、すでに亡くなっているのに、なぜ、来月分の家賃と管理費を支払わなければならないのだろうか。これは一般的なことなのだろうか。</p>
		対応内容	<p>契約書や重要事項説明書には亡くなった場合の請求については、何も書いていないとのことだったため、施設の苦情担当に話をしてみるよう伝えた。 また、このような請求が一般的かどうかは本会では分からないため、全国有料老人ホーム協会を紹介した。他にも、市役所（権限委譲）に相談してみるよう伝えた。</p>

## 【利用者負担】

項番	相談者	相談・対応内容	
2	子	相談内容	<p>老健に入所した父が、「病院のようで退屈だ」「もっと楽しい所を探してほしい」と言うので、有料老人ホームを探していた。空室がある施設が見つかったため、入居の希望を伝え、その翌日に兄と二人で施設に行き、翌月初めの日付で契約をした。</p> <p>本日、施設から契約代理人の私あてに請求書が届いたが、まだ入居していない月の請求書で内訳には厨房管理費と記載があった。不信に思い、すぐに契約締結した際の担当者に電話したが、電話に出た事務員からは、担当者が休みだと伝えられたのみである。入居した日ではなく、入居を希望した日から請求が発生することについて担当者から説明は無かったが、このようなことは一般的なことなのだろうか。</p>
		対応内容	<p>詳細な状況が分からないため、本会では、一般的なことかどうかの判断が付きかねるので、まずは、契約締結した際の職員に再度連絡して説明してもらうよう伝えた。その上で、更に不審に思う点があれば、改めて相談してほしいと伝えた。</p>
3	本人	相談内容	<p>私が施設で使用している車いすのことで相談したい。私は、脊柱管狭窄症のため足の踏ん張りが弱く、入居当日はピックアップ式歩行器で移動したが、不安定だったため、自走型車いすを使用することになった。トイレ使用时、車いすで移動し、起立の際にロックして車いすを固定させるが、前輪は左右に動くため不安定で、何回か尻餅をついた。ケアマネジャーに相談したところ、ケアマネジャーの上司から、「自分で、危なくない車いすを探して購入してください」と言われた。この件について、契約代理人の娘は仕事で多忙なため、相談できていない。不安定な車いすのせいで尻餅をついたことを市役所に相談したところ、「車いすの前輪は動くもので変えることは行政ではできない」と言われたが、施設に私と話し合うよう伝えてくれた。しかし、施設は依然として「自分で、危なくない車いすを探して購入してください」と言うので相談に乗ってほしい。</p>
		対応内容	<p>相談者自身に、理解したり説明したりすることが困難な様子があったため、長女と一緒に施設と話し合うよう勧めた。また、車いすから起立する際の実際の状況について、長女とケアマネジャーの上司に観察してもらうよう勧めた。</p> <p>すると、相談者から、「施設に、私が車いすを自費で買うことについて納得していないと伝えてほしい」との要望があったため、施設に伝えることとした。</p> <p>施設に連絡したところ、「車いすからの起立の際、ロックし忘れしたり、手すりに掴まらず車いすのアームレストに掴まり、尻餅をつく」「車いすの問題ではないが、今回、オートブレーキ式車いすを施設で購入した」「購入したことを本人は理解力が乏しく分かっておらず、こちらの説明も不足しているかもしれないので、娘さんに同席してもらい経緯を含めて説明し、本人と娘さんに納得してもらうようにする」とのことだった。</p>
4	子	相談内容	<p>有料老人ホームに入居中の母に血尿があった。医師に診てもらったところ、尿中に大腸菌が発見された。母は便秘がちで3日に1回下剤を服薬しており、薬の影響で軟便であるのに、施設では排便後の拭き取りが充分ではなかった。施設と話し合うことになり、兄に相談したところ、「便座にウォシュレットを付けられる。10万円くらいだ」と言われた。施設では、ウォシュレットが付いている便座は一つもないが、勝手に取り付けてもいいのだろうか。また、施設と家族で費用負担はどのようになるのだろうか。</p>
		対応内容	<p>母親自身は、排せつ後の拭き取りについて他者の介入に乗り気ではないとのことだった。相談者としては、ベテランの職員に陰部洗浄をしてもらうことを希望していたが、職員の介護レベルがまちまちなので心配とのことだったので、施設内で勉強会を開いてもらいたいという要望を伝えてみることを提案した。また、ウォシュレットについては、事前に施設とよく話し合うことを勧めた。</p>

## 【契約・手続関係】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>慢性硬膜下血腫のため入院中の母の要介護認定を申請した。まだ結果は出ていないが、要介護の認定が出ることは間違いないと言われ、退院後は有料老人ホームに入居することにし、施設にお金も振り込んでいた。</p> <p>ところが、昨日、突然、施設から電話があり、「新型コロナウイルスのことがあるため、病院から退院する人は受け入れできない」と言われた。今日、再度、連絡があり、「自宅で2週間待機してもらい、発症していなければ受け入れできる」と言われた。また、「退院後、一旦、老健や特養を経由していれば、受け入れできる」とも言われた。</p> <p>今さらこのようなことを言われても困る。このような対応は問題ないのか。</p>
		対応内容	<p>本会では判断できないため、新型コロナウイルスへの対応については、厚労省から留意点等の通知が、県や指定都市や中核市に出ていることを説明し、市役所（権限委譲）に問い合わせさせていただくよう伝え、担当課の電話番号を案内した。</p>
2	配偶者	相談内容	<p>夫は介護付有料老人ホームに入居している。夫は左半身マヒと高次脳機能障害があり、怒り易く、職員に当たったり、施設に来る医師の診察を拒否したりしてしまう。拒否は外部受診から施設に来る医師に代えてから始まったのだが、先日、医師から「薬は処方しているが、診察できないと薬が適切かどうか分からない」と言われた。夫も気に入らないことがあると「施設を出る」と言うため、施設長から「施設を移った方がいい」「施設を探してくれる会社を紹介する」と言われた。</p> <p>以前、施設長が他の施設を紹介してくれたが、タバコが原因で入居できなかった。新型コロナウイルスのことがあるため、今、他の施設に移ることは難しいのではないだろうか。</p>
		対応内容	<p>相談者に、施設から退去を迫られているという苦情なのか、夫のために施設を変えたほうがよいかを相談したいのか尋ねたところ、曖昧だったため、次のことを伝えた。</p> <p>① 施設は正当な理由なくサービスの提供を拒んではならないこと、入院治療を要する等必要なサービスを提供することが困難な場合は、適切な病院等の紹介、その他の適切な措置を講じなければならないことを説明し、施設に、他の施設を探さなければならない理由及び、夫に合う施設とはどのような施設か、納得できるように説明してもらうこと。納得できなかった場合は、再度、本会に相談すること。</p> <p>② 退去する場合には、次の施設等を紹介してもらい、次の施設が決まるまでは、現在の施設でサービスを継続してもらうこと。</p> <p>③ 診てもらい医療機関は変えることができること。</p> <p>④ 施設を変えたほうがよいかということであれば、まずは本人と家族とでよく話し合う必要があること。</p>
3	子	相談内容	<p>母は半年前にケアハウスに入居した。先日、施設の職員から、「お母さんが食堂でシルバーカーを押して歩いていたところ、他の入居者を避けようとしてバランスを崩し転倒した」と連絡を受けた。契約の際に、施設内の怪我に対する責任の有無や、保険適用となるかどうかなどの説明があった気がするが、はっきり覚えていない。一般的にこのようなケースでは、保険金をどのくらい受け取れるのだろうか。また、今後、同じようなことが起こった場合に、もっと大きな怪我で寝たきりにならないか不安である。ただ、不安を施設に言うことで、母が施設の人に苛められるのは耐えられないのだが、どうしたらよいだろうか。</p>
		対応内容	<p>保険金については、それぞれの施設で異なるため、契約書をよく読み、分からないことは相談員やケアマネジャーに説明してもらうよう勧めた。再度転倒してしまうのではないかと不安があることを伝え、事故防止策を検討してもらいたいという要望を伝えることは問題ないことを伝えた。</p>

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	母は骨粗鬆症で入居前から痛みがあるのだが、先日、施設の看護師から、母が痛みが食事や水分が取れないため、受診するよう言われた。病院では、多発性圧迫骨折と言われたが、新しい圧迫骨折はないため入院する必要はないとのことだった。ところが、施設長から、痛みがあるので入院を考えてほしい、他の入院先を探すと言われ、安静にするためと、日中もオムツにされてしまった。入浴もしていないようである。ある職員は母について、「全身の骨が折れている状態」と言い、ある看護師は「背骨が折れている」「病院の診断書に新しい骨折と古い骨折があると書いてあった」と言った。職員によって話が異なるため、病院に問い合わせたところ、施設に診断書は渡していないとのことだった。母によると食事は食べているとのこと、この施設は人手が足りないため、母を入院させたいのだと思う。どうしたらよいか。
		対応内容	病状や診断書、入院等、話が違っていることについて、まずは施設に問い合わせるよう伝えた。その上で、介護方法（オムツ交換や入浴等）について話し合うことと、医師の意見も聞くよう助言した。本会から施設に伝えることもできると話をしたが、希望されなかった。
2	子	相談内容	① 母が入居している介護付有料老人ホームは、新型コロナウイルスのことで、2週間に1回、15分の面会になった。この施設にオンライン面会をしてほしいと頼んでもいいだろうか。 ② 施設の職員から、母が使っている電池が無くなったので持ってきてほしいと連絡があった。しかし、2週間前に職員が撮ってくれた母の写真を見ると、母の居室に8本入りの電池が2パックあるのが写っていた。電池の減りが早いため、母の居室を見たい。今は感染予防のため、面会は1階でしており、居室に入れられないため、オンライン面会で母の部屋を映してほしい。
		対応内容	① オンライン面会が可能かどうかは施設の状況によるため分からないが、オンライン面会をしてほしいという要望を言うのは問題ないと伝えた。 ② 乾電池については盗まれた可能性があるということかと尋ねたところ、そうは思っていないとのことだった。まずは、なぜ減りが早かったのか、職員に理由を聞いてみてはどうかと伝えた。

# 居宅介護支援

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	<p>相談内容</p> <p>事業所の都合により、母の担当ケアマネジャー変わった。前のケアマネジャーは特に問題はなかったが、今のケアマネジャーは新人のようでミスが多い。利用しているサービス事業所に、私の意向とは違う風に伝わっていたり、「言わないでほしい」と頼んだにもかかわらず、サービス事業所に言ってしまったこともある。</p> <p>また、サービス事業所に今の病院名ではなく前の病院名を伝えていたため注意をしたが、同じ間違いを何度も繰り返す。事業所内で担当ケアマネジャーを変えてもらいたいと思っているが、問題ないだろうか。</p>	<p>対応内容</p> <p>ケアマネジャーを変えることは問題ないと伝え、事業所の管理者または重要事項説明書等に記載されている苦情担当者に相談するよう伝えた。</p>
2	その他	<p>相談内容</p> <p>叔父は認知症で、居宅介護支援事業所の併設のデイサービスや訪問介護を利用して一人暮らしをしていた。先日、叔父が家の中の物を外に出してしまい、近所の人通報で警察沙汰になった。一人暮らしが困難な状態のため、ショートステイに行ったが、事業所の物を壊したため1日で利用できなくなった。また、今までは叔母が契約代理人だったが、先日から私が契約代理人になった。①叔父は夜に何度か近所の電気屋のシャッターを叩いたり、家の窓から外に排尿していたそうだが、叔母も私もケアマネジャーから認知症がこんなに酷い状態だとは聞いていなかった。叔母は以前からケアマネジャーに施設に入所させてほしいと頼んでいたが、「夜だけなので今のケアプランで大丈夫」と言われ、在宅のケアプランを立てられていた。②叔父が認知症薬を処方されていなかったことをケアマネジャーは教えてくれなかった。③叔父はケアマネジャーからショートステイに行くことを説明されていなかったため、ショートステイで暴れた。ショートステイから叔父が壊した物の代金として8万円近く請求されているが、なぜ私達が支払わなければならないのか。ケアマネジャーが悪いのではないか。</p>	<p>対応内容</p> <p>本会の苦情申立てについて説明するとともに、他の方法として、本会から事業所に電話し、相談者の気持ちや要望を伝えることができると話したところ、電話で伝えてほしいとのことだった。居宅介護支援事業所の管理者に、相談者からの苦情を伝えたところ、「利用者の妹とは毎月連絡を取っており、状態は伝えていた」「意向を確認したところ、在宅でとのことだった」とのこと、相談者は契約代理人になったばかりのため、事情を知らなかったのではないかとの話があった。一方で、認知症薬については反省しているとのこと、今回の苦情を踏まえて今後、利用者や家族への説明や対応を考えるとのことだった。管理者に、家族の意向の確認と家族への情報提供について、認識に相違が生じることがないようにしてもらいたいとお願いした。</p>

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
3	子	相談内容	<p>母のケアマネジャーは、ヘルパーの手配を忘れていた時、「どうしましょう?」と言うだけだったため、私が事業所に連絡し手配した。この件だけでなく、度々事業所に訪問日を間違えて伝えていたため、苦情を言うと、「利用票に押印してもらっている」と言われた。しかしながら、利用票を渡される際にはヘルパーの訪問日の確認はなく、ただ、「はんこをください」と言うだけだったので、私が怒りを露わにすると支援を断られた。このケアマネジャーは、相談や問い合わせをしても、私から連絡をしないと返答がないことが多く、私が都合の悪い時間を伝えているのに、その時間に訪問してきたり、突然来ることがあるので困っている。私が訪問介護事業所を他の事業所に変えると決断する前に、事業所を断ってしまったこともあった。ケアマネジャーが変わることは問題ないので、ケアマネジャーに私の気持ちを伝えてほしい。</p>
		対応内容	<p>本会からケアマネジャーに、「ヘルパーの手配間違いについては、事業所に問い合わせたり、今後、同様のことが起きないような対策を言ってほしかったこと」、「連絡する前に返答してほしかったこと」、「返事が遅れる場合はその旨を連絡してほしかったこと」、「都合の悪い時間や突然の訪問はやめてほしかったこと」を伝えた。併せて、担当を交代する場合は、次のケアマネジャーへしっかりと引継ぎを行っていただくようお願いした。</p>
4	子	相談内容	<p>母は認知症と精神症状がある。デイサービスは母の認知症状などいろいろな報告をしてくれたが、ケアマネジャーは何も報告してくれず、「利用票にはんこをください」と言うだけだった。そこで、地域包括に、認知症に詳しいケアマネジャーに支援を頼みたいと相談して、他の事業所のケアマネジャーを紹介してもらった。しかしながら、新しいケアマネジャーは、認知症デイサービスだけを勧めるなど、私たちの希望を聞いてくれない。ケアマネジャーは特定のデイサービスを紹介するとポイントが付くなど何か特典があるのだろうか。ケアマネジャーを変えたいので、地域包括に再度、相談しても問題ないか。</p>
		対応内容	<p>ケアマネジャーが特定のデイサービスを紹介するとポイントが付くというようなことはなく、特定のサービス事業所を利用させることでその事業所から金品等ももらってはならないことになっていることを説明した。また、現在のケアマネジャーに、認知症デイサービスだけを紹介する理由や、希望を聞いてくれないことについて尋ねてみるよう話をしたが、やはりケアマネジャーを変えたいとのことだった。地域包括に相談する際には、ケアマネジャーに対する要望を話すよう伝えた。</p>
5	本人	相談内容	<p>私は4～5年前から寝たきりのため、訪問ヘルパーに来てもらい、冷蔵庫から飲み物を出してもらったり、床を拭いてもらったりしている。</p> <p>以前は1日おきにヘルパーが来ていたが、今は週に1回だけのため、回数を増やしてほしい。ケアマネジャーに話をしたが「ヘルパーがいない」と言われた。しかし、5～6件の訪問介護事業所に確認したところ、ケアマネジャーから依頼は受けていないと言われ、実際には探していないことが分かった。</p> <p>また、猫を飼っていることやたばこを吸うことで、来てくれるヘルパーがいないと言われた。市役所に言ったが何も変わらないので、国保連に電話した。</p>
		対応内容	<p>相談者は他にもケアマネジャーや市役所への不満を話され、内容から困難事例と思われた。相談者に、本会では市役所で対応している案件については重複して対応していないことを説明し、本会から市役所に引き続き対応をお願いした。</p> <p>市役所によると、相談者は自分の言い分だけをあちこちに言っているが、ヘルパーについては、探していないわけではなく、暴言があったり、相談者の猫がヘルパーを噛んだり、介護保険外のことをヘルパーに頼むため、行く事業所がないとのことだった。他のサービスの提案をしても、相談者がいろいろなことを言うため、サービスが決まらないとのことだったが、安否確認を続けていくとのことだった。</p>

## 【従事者の態度】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母は、以前、通っていたデイサービスから、利用料を支払っているにも関わらず、「支払ってもらっていない」と言われた。私が介入したところ、事業所は調べ直したようで、母が支払っていたことが分かった。</p> <p>ケアマネジャーに相談したところ、ケアマネジャーが紹介したデイサービスなのに、「関係ない」と言われた。このケアマネジャーは、自分の仕事の範囲外だと思いと、いつも急にキレてつけんどんな言い方をする。</p>
		対応内容	<p>本会からデイサービスに、きちんと調べてから利用者に言ってほしいと伝えることはできると話したところ、「事業所は謝罪してくれたのもういい」と希望されなかった。</p> <p>相談者の要望により、本会からケアマネジャーに、苦情があったことを伝えた。ケアマネジャーによると、「長女とは、毎回メールでやり取りをしており、つけんどんな言い方と言われても、会話はしていない。この利用者のことについては、地域包括に相談している」とのことだった。ケアマネジャーに丁寧な伝え方をお願いし、困難事例のようであったため、対応ややりとりについては記録に残すよう助言した。</p>
2	子	相談内容	<p>母は退院後リハビリが必要なため、リハビリをやっている病院から紹介された居宅介護支援事業所に行った。するとケアマネジャーから、「何が目的なのですか」と言われ、「ケアプランを立ててもらいたい」と言ったところ、一方的に、「契約もしていないのに、ケアプランは立てられない」と言われた。契約をしないと相談もできないのか。また、他の事業所を探したいがどうしたらよいただろうか。</p>
		対応内容	<p>何か誤解があったのかもしれないため、本会から事業所に連絡し、管理者から相談者にケアマネジャーの対応について説明してもらうこととした。事業所を探すことについては、再度、病院から紹介してもらうことや、市役所や地域包括で居宅介護支援事業所の一覧表をもらうことなどを提案した。管理者に連絡を取ったところ、「担当者から話は聞いており、相談者が事業所に興奮して威圧的に入ってきて、冷静ではなかったため、冷静になるように伝えた」「おそらく、いろいろやり取りをした中での一部の言葉だと思う」「再度、担当者によく確認をして、連絡する」とのことだった。</p>
3	子	相談内容	<p>父のケアマネジャーは段取りが悪い。手違いが多いため、サービス提供事業所とやり取りしなければならないことがよくある。苦情を言ったところ、ケアマネジャーも怒り口調になり、電話を切られてしまった。ケアマネジャーは、初めてのサービス提供事業所だったことを言い訳にしていたが、利用者家族に負担をかけていい訳ではないと思う。当のケアマネジャーは今月いっぱい辞め、事業所内の他のケアマネジャーに交代するとのことだった。交代するのは問題ないが、事業所内の誰に交代するかはまだ分からない。事業所内で交代した場合、また同じような対応をされないだろうか。</p>
		対応内容	<p>契約が必要になるが、他の事業所のケアマネジャーに交代することもできることを伝えたが、契約することに対して気が進まない様子だった。そこで、事業所内で交代することについて、管理者に、次のケアマネジャーに対する要望を話してみるよう伝えた。また、本会から管理者に気持ちや要望を伝えることを提案したが、「愚痴を言いたかっただけ」と希望されなかった。</p>

## 【管理者等の対応】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	母は3か月前からショートステイに行ったままになっている。私は母に家に帰ってきてほしいので、ケアマネジャーに話をしているが、ケアマネジャーが私の意見を聞いてくれない。市役所や地域包括に相談したが、「新型コロナウイルスのことがあるため、施設に居たほうが安全ではないか」と言われ、取り合ってもらえない。
		対応内容	契約者やキーパーソンが誰になっているかを尋ねたところ、契約者でありキーパーソンである姉がケアマネジャーと話を決めてたとのことであったため、本会ではどうすることもできないことを説明し、姉と話し合ってくださいよう伝えた。 すると、「姉とは話ができない状態」「私はどうすることもできないのか」と強く訴えられたが、家族間のことは介入できない旨を伝えた。

## 【説明・情報の不足】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	母が初めて介護サービスを利用するため、地域包括から紹介されたケアマネジャーに来てもらった。ケアマネジャーと契約し、いろいろ話をして昇降座いすを借りることにした。ところが、搬入された昇降座いすを見たら、私が言った物とは違う物だった。ケアマネジャーに連絡したところ、態度が変わり、「税金で動いているのに、こんなに取り替えられたら困る」と言われた。私たちは何度も取り替えていないし、やむなく介護サービスを利用することになったのに、なぜ、ケアマネジャーから、税金のことを言われなければならないのだろうか。ケアマネジャーからここまで言われる筋合いはないと思う。
		対応内容	相談者から、①どうして違う物が届いたのか、②なぜ、税金のことを言ったのかをケアマネジャーから説明してほしいとの要望があったため、ケアマネジャーに①②の説明をお願いしたところ、「娘さんには説明したが理解してもらえない。娘さんが希望している機能が付いている物を搬入したつもりだった」とのことだったため、娘さんにどこが違うのかよく聞いてみることを提案した。 また、「税金で動いているのに、こんなに取り替えられたら困る」などとは言ってはいないとのことだった。ケアマネジャーによると、利用者は歩ける状態ではなく、娘さんから、昇降座いすの上でオムツ交換をしたいと聞き、本来の使用目的とは違うと思ったとのことだった。
2	本人	相談内容	私のケアマネジャーについて話を聞いてほしい。私は腰が痛くて歩ける状態ではないため、今月、手術することになっており、座っていられず横になっているような状態だ。それなのに、ケアマネジャーは私に、デイサービスに行くよう強く言う。先日、しかたなくケアマネジャーとデイサービスの人に会った。デイサービスの人は何も言わなかったが、ケアマネジャーからは、とにかくデイサービスを強く勧められた。これは、私がデイサービスを利用すれば、ケアマネジャーの勤務先に何パーセントかのお金が入るからではないだろうか。
		対応内容	居宅介護支援事業所やケアマネジャーは、サービスを利用させることの対償としてサービス事業所から金品を受け取ってはならないと介護保険上で決められていることと、介護保険から支払われる支援費の金額については、介護度によって決まっており、今回、デイサービスを利用することになったからと言って、支援費が増えるわけではないことを説明したところ、納得された。 デイサービスを強く勧める理由をケアマネジャーに聞いてみてはどうかと話したところ、「デイサービスに行けば、私の痛みがまぎれると思って勧めているのだと思う」とのことだった[介護苦情対応1]。

## 【説明・情報の不足】

項番	相談者	相談・対応内容	
3	子	相談内容	<p>① 母のケアマネジャーを探したいが、地域包括に頼んでも思うような人を紹介してもらえない。他にケアマネジャーを探す方法はないか。</p> <p>② 他の人から聞いた話では、他の地域包括では2人で来てくれたと聞いた。また、看護師や社会福祉士も一緒に来た聞いた。私が相談した地域包括は1人しか来なかった。</p> <p>③ ケアマネジャーは2回目に来た時にケアプランを持ってきた。パタパタと決めてしまったため、「サービス利用はやめる」と伝えたが、ケアプランに押印するよう言われた。ケアプラン料が欲しいからではないか。</p>
		対応内容	<p>① ケアマネジャーを探す方法については、市役所から居宅介護支援事業所の一覧表をもらうことや、インターネットの介護サービス情報公表システムで事業所の情報を知ることができることを伝えた。</p> <p>② 2人で訪問しなければならないわけではないため、それぞれの状況で違うのではないかと伝えた。</p> <p>③ ケアプラン料については、実際にサービスを利用していない場合は、介護保険から支払われないことを説明した。</p>

## 【契約・手続関係】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>先週、母のケアマネジャーから「私は担当できない」と言われ、介護ベッド等を借りている福祉用具事業所から「このままでは10割負担になる」と言われた。それでは困るため、次の事業所を紹介してほしいと頼んだが、返事がない。歩行器を借りたいが、探してくれない。</p>
		対応内容	<p>相談者の希望により本会からケアマネジャーに問い合わせたところ、「昨年相談者に電話をしても電話に出てもらえなくなった。昨年デモで入れた歩行器を返却してもらえず福祉用具事業所も困っている。困難事例のため市役所に相談している」とのことだった。また、利用者の夫と話をし、支援を続けることになったとのことであった。話が行き違っていたため、相談者に説明してほしいと伝えた。</p>
2	配偶者	相談内容	<p>妻のケアマネジャーに利用票が間違っていることを指摘したところ、ケアマネジャーから電話で「いろいろあったので耐えられない。契約解除の書類を送る」と言われた。私とケアマネジャーの気が合わないことが原因だ。ケアマネジャーに、事業所を変えるのではなく事業所内で他のケアマネジャーに変わってほしいと話したが、「他のケアマネジャーも担当できない」と言われた。この事業所には3人ケアマネジャーがいるので、事業所内で担当を変ってほしい。</p>
		対応内容	<p>相談者の希望により、「事業所内でケアマネジャーを交代してほしいこと」、「話し合いの場を持ってほしいこと」、「事業所内で交代できないのであれば次の事業所を紹介してほしいこと」、「次の事業所が決まるまでは続けてほしいこと」との要望を事業所に伝えた。ケアマネジャーの話によると、相談者から何度も暴言があり、市役所に相談しているとのことだった。説明しても納得されない方で、お金を投げつけられたこともあり、他のケアマネジャーを紹介できないとの話が出ているので対応が困難ではあるが、改めて事業所内で検討してみるとのことだった。</p>

## 【契約・手続関係】

項番	相談者	相談・対応内容
3	子	<p>相談内容</p> <p>① 父の担当ケアマネジャーから、突然「担当を辞めさせてほしい」と言われた。私と意見が食い違ったことが原因なのだが、今すぐにも辞めたいという言い方で、「私が後任を探したところで気に入らないでしょうから」と次のケアマネジャーの紹介もなかった。ケアマネジャーが変わるのは仕方がないが、話し合うべきではないのか。ケアマネジャーが辞めたら、デイサービスは利用できなくなるのか。</p> <p>② 原因の1つであるデイサービスの送迎について介護保険の決まりを教えてください。自宅の玄関は3階にある。ケアマネジャーから「デイサービスの送迎職員は3階まで階段昇降介助はできない」と言われ、玄関の階段昇降は訪問ヘルパーに頼んでいるが、デイサービスの送迎は自宅の玄関までではないのか。介護保険で玄関までとなっているなら、訪問ヘルパーに階段昇降介助を頼む必要はない。単位数が区分支給限度額を超え自費が出ており、また、新型コロナウイルスのことで私の収入が激減しているため、介護費用を減らしたい。</p> <p>対応内容</p> <p>① ケアマネジャーは変えることができ、ケアプランを立ててもらえば引き続きデイサービスを利用できることを説明した。事業所からの契約解除について、重要事項説明書等にもどのように記載されているか確認するよう伝えた。また、事業所の苦情担当者に相談することを勧め、次のケアマネジャーが決まるまでは支援を続けてもらうよう伝えた。介護保険では正当な理由なく支援を拒んではならないことと、自ら適切な支援を提供することが困難であると認められた時には、他の居宅介護支援事業所の紹介やその他必要な措置を講じなければならないとなっていることを伝え、本会から事業所に、相談者の気持ちを伝えることもできると話をしたが、希望されなかった。</p> <p>② 決まりについて本会から市役所に確認した。デイサービスの送迎については、居宅までとなっているが、明確な定義がなく玄関までとはなっていないため、話し合ってくださいよう伝えた。3階の玄関まで介助してくれるデイサービスを探してもらうことも提案した。</p>
4	子	<p>相談内容</p> <p>母のケアマネジャーが病気で休むことになり、後任に同一法人のケアマネジャーを連れてきた。母は障害福祉サービスを併用してヘルパーに来てもらっているが、私の仕事の都合で、ヘルパーにはいつもより30分早く来てもらわなければならない時がある。しかし、後任のケアマネジャーは、確認すると言っただけでそれきり返答がない。実際にはヘルパーが来てはくれたが、来るのか来ないのかの連絡がなく不安である。また、前のケアマネジャーが行っていた介護サービスと障害福祉サービスを併用する調整については、調整自体できないと言われた。更に、先月の利用票は先月の中旬まで持ってこなかった上、今月の利用票も未だもらっておらず、年末のサービス利用のことがあるので、調整してほしいと頼んでも返事がない。先月末には、度重なる変更に対応できないためということで、契約書に基づき支援を終了するとのFAXが届いた。こちらの都合も聞かず、次のケアマネジャーを連れて来る日を勝手に決めていた。いろいろな不満が積み重なったため、管理者には苦情を言い、引継ぎに同席してほしいと頼んだが、同席できないと言われてしまった。あまりにも身勝手だと思う。</p> <p>対応内容</p> <p>契約者は後見人とのことだったため、後見人に、契約書の契約解除に関する記載内容を確認し、支援を断られたことを相談するよう伝えた。また、一度、居宅介護支援事業所と話し合う必要があるのではないかと伝えたところ、「事業所を指導してほしい」「指導できない場合は他の相談窓口を教えてください」とのことだった。今月の利用票がないことや年末のサービス調整ができていないことなどは、急がなければならないが、本会の苦情処理は60日程かかるため、まずは、居宅介護支援事業所に対して指導・監督権限のある市役所に相談してみようことを提案し、担当課を紹介した。なお、市役所に相談をした上で、本会に対応を求めることがあれば、再度連絡してほしいと伝えた。</p>

## 【利用者負担】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>① 母は、これまで負担限度額認定を受けてロングショートを利用していたが、今年になって市役所から負担限度額認定を更新できないと言われて利用料金が高くなった。昨年の一時期に私が働いたことで、世帯が一緒の母も生活保護から抜け、負担限度額認定に該当しなくなったようである。知人のケアマネジャーに相談して世帯分離をしたところ、母は再度、負担限度額認定の該当となった。しかし、母の担当ケアマネジャーが、世帯分離の方法があることを教えてくれなかったことで、世帯分離をするまでの2か月間の利用料は高いままだったので弁償してほしい。また、年間の介護保険料も高くなったので、併せて弁償してほしい。</p> <p>② この一件があつてから、母の担当ケアマネジャーは、私の所へ来なくなった。ケアマネジャーは、毎月ショートステイに行き、書類への署名は母からもらっていると言っているが、母はケアマネジャーに会っていないと言っている。また、母が書いたという署名を見せてもらったが、ミミズがはったような字で読めなかった。役所に尋ねたところ、読めない署名であっても、本人が理解して署名したのならよいとのことだった。しかし、読めない署名では意味はないと思う。この事業所を指導してほしい。</p>
		対応内容	<p>① 本会では弁償や損害賠償については対応範囲外であることを伝えた。また、ケアマネジャーが世帯分離を提案しなければならぬかという点、そのような決まりはないため、介入できないことを説明した。</p> <p>② 相談者が疑問に思うことについて、ケアマネジャーから説明してもらうことを提案したが、「そのようなレベルではない」とのこと、事業所への処分を希望された。本会は処分を行う権限はないことを伝えたところ、市役所に相談してみるとのことだった。</p>

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>※以前、相談のあつた方より 以前、母が負担限度額証の認定を受けられなくなった時に、ケアマネジャーが世帯分離すれば認定が受けられるようになることを教えてくれなかったこと、毎月の訪問をしていないことについて相談した。負担限度額証のことでケアマネジャーとトラブルになってから、私に郵送されていた利用票が来なくなったため、ケアマネジャーに尋ねたところ、利用票にはショートステイ（ロングショート）にいる母から署名してもらっているとのことだった。しかし、母は字が書けない。誰かが勝手に書いているとしか思えないので、不正請求である。</p>
		対応内容	<p>不正請求は本会の対応範囲外であることを説明し、保険者に相談するよう伝えた。</p>
2	本人	相談内容	<p>私は、1人でA市に住んでいる。私の担当ケアマネジャーが、B市で自身の両親と同居することになり、自宅内に独立して事業所を立ち上げることになった。「今後も宜しく」と言われたが、①B市の事業所でA市の私を担当できるのだろうか。②両親と同居して、仕事に支障はないのだろうか。①、②について、意見を聞かせてほしい。</p>
		対応内容	<p>① 立ち上げた事業所がA市も対応地域としていけば問題はなく、そのケアマネジャーが担当すると言っているのであれば、問題ない旨を説明した。念のため、契約書を確認するよう伝えた。</p> <p>② 「一人暮らしで不安なのだけれど」と前置きしてから、お気持ちを伝えてみたらどうかと提案した。また、ケアマネジャーは変更できることも説明した。</p>

# 介護老人福祉施設

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>特養に入所している母の面会に行くと、足などに青いアザができています。どうしてアザができたのか施設に聞くと、母が動き、ベッド柵にぶつけて青くなっていると言われた。しかし、母は自分では動けないし、ベッド柵にぶつけないようなところにもアザができています。ある時は、「車いすから落ちた」と言われ、その時も、母が動き過ぎたため車いすから落ちたと言われた。動けない母がなぜ車いすから落ちるのか不審だ。</p>
		対応内容	<p>虐待の可能性があるとのことだったため、虐待については本会の対応範囲外となることを説明し、相談窓口である市役所に相談してみるよう伝えた。</p>
2	配偶者	相談内容	<p>妻は特養に入所している。今は、ガラス越しで面会しているが、見るたびにやつれている。数日前に施設の看護師に付き添ってもらい、外部受診（内科）に行った際、看護師はただ車いす介助のために付き添ってきただけで、医師に体重が減っていることを何も言ってくれなかった。施設は妻が食事を食べていると言うが、本当なのかどうか分からない。この3か月で体重が4kg減り、1年前には50kgあった体重が今は38kgしかないため、施設長に、「妻の体重が減っているため心配だ」と言ったが、「そうだね」と言うだけだった。急激な体重の変動があった場合は施設内で協議しているとは言っていたが、妻のことを協議してくれたのかどうか分からない。</p>
		対応内容	<p>本会から施設に、妻の体重が減っていることについて、説明してほしいと伝えようかと話したが、希望されなかった。</p> <p>そこで、妻が食事を食べているかどうかについては、施設から食事量を記録した物のコピーをもらうことを提案した。また、妻の体重が減っていることについて、施設ではどのように考え協議しているのか、施設長に説明してもらうよう伝えた。また、その際には、息子さんにも同席してもらうよう伝えた。</p> <p>近日中に再度、病院へ行くとのことだったため、妻の食事量の記録を持って行き、医師に相談することを提案した。併せて、看護師が受診に付き添う時には、施設での状況（食事量や体重の推移）を医師に伝えてほしいことを話すよう伝えた。</p>
3	配偶者	相談内容	<p>先日、施設に妻を外部の病院に連れて行ってもらった際、上下とも他の人の衣類を着ていた。寒くなったから厚い衣類が必要なら、自宅から持って行くので、私に言ってくればよい。この施設から、歯磨き粉やティッシュなどの必要な物も持ってくるように言われたことはなく、いつも私の方で、そろそろ無くなったのではないかと、気を利かせて持って行っている。どうして、「家族が持って来てほしい」と言わないのかと思う。</p>
		対応内容	<p>他の人の衣類ではなく、施設の衣類かもしれないと伝えたところ、「そうかもしれない」とのことだった。施設に確認するとともに、必要な物がある場合は連絡してほしい旨を伝えるよう助言した。また、入所者の家族によっては、施設から連絡がきたり、いろいろ言われるのが嫌な人もいるため、施設も連絡することを遠慮しているのかもしれないと話をしたところ、納得された。</p>

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容
4	子	<p>相談内容</p> <p>特養に入所していた父は癌だったため、最後はホスピスに入院させたいと施設に伝えていた。ホスピスと施設の協力病院とでやり取りし、施設も「分かりました」と言ってくれた。先月末、施設から連絡があり、父の意識がないため病院へ連れて行つたと言われた。この時、救急車ではなく、職員が施設の車で協力病院へ連れて行っており、父は運ばれている途中で亡くなった。</p> <p>施設には事前に、緊急時は救急車でホスピスに連れて行ってもらよう伝えていた。それなのになぜ、救急車も呼ばず、ホスピスでもないのか。意識がないなら普通は救急車を呼ぶと思う。施設の対応はおかしい。</p>
		<p>対応内容</p> <p>施設に理由を聞いてみるよう伝え、その上で納得できないことがあれば、再度、本会に相談していただくよう伝えた。</p> <p>相談者の要望を受け、本会から施設に、説明の場を作っていただくようお願いしたところ、相談員から「緊急時にはかかりつけの病院に運ぶことになっていた。救急車を呼ぶよりも施設の車で運んだ方が早く着くため施設の車で運んだ」との話があった。</p> <p>この後、相談員から電話があり、相談者に連絡を取ったが、怒っていて話をさせてもらえなかったとのことだった。やむを得ないため、施設長等に報告・相談し、情報共有しておくよう伝えた。相談者からも電話があり、「相談員の話は自分を正当化しているだけで頭にきたため、説明は聞かなくてもよい」と言ったとのことだった。再度の説明は望まれなかった。</p>

## 【従事者の態度】

項番	相談者	相談・対応内容
1	子	<p>相談内容</p> <p>特養から、父が女性職員の身体を触り、セクハラしたとの連絡を受け、驚いて、女性職員に「父がどうもすみませんでした」と頭を下げた。しかし、冷静になってみると、私が自宅で介護していた際、口の利けない父の腰をさすり終わると、父はポンポンと私の背部や腰を叩いた。他の場面でも、感謝の気持ちを表したい時のコミュニケーションであった。あの女性職員は施設で仕事をしているにも関わらず、コミュニケーションの手段をセクハラと判断する、レベルの低い職員であった。父の尊厳をどうしてくれるのだろうか。現在、父は看取りを目的とした病院に入院しており、施設に戻ることはないが、私の中に引っかかっているものを聞いてほしかった。施設に何かしてほしいとは思っていないが、私の傷ついている気持ちを施設の相談員に伝えてほしい。</p>
		<p>対応内容</p> <p>施設の相談員に相談者の気持ちを伝えた。相談員からは、相談者の気持ちを受け止め、今後は家族の気持ちについても配慮していくとの話があった。</p>
2	配偶者	<p>相談内容</p> <p>私の妻が入所している特養の職員は皆不機嫌である。入所者に対しても、入所者の家族に対しても常に表情が硬い。知人に愚痴をこぼしたところ、職員の人数が基準を満たしていないことが原因ではないかと言われた。施設長が人権費を抑えるため、少ない人数で働かせているとしたら、職員も可哀想だ。</p>
		<p>対応内容</p> <p>人員基準については、目に見える人数だけでは分からないことと、本会では判断ができない旨を伝えた。実際に、人員が不足しているのではないかと疑問があるのであれば、施設の指定・監督権限のある行政に相談してもらおうこととなることを伝えた。なお、職員の態度が気になるという点については、施設の相談員に相談してみるよう伝えた。</p>

## 【管理者等の対応】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	配偶者	相談内容	<p>今日、施設に床屋が来たので、施設長に散髪後の妻を見たいと言ったところ、新型コロナウイルスのことを理由に断られた。ガラス越しに妻を見るだけなのに、なぜできないのだろうか。</p> <p>また、床屋が来る前に、私は妻の外部受診に付き添っており、すでに接触しているため、施設長が言っていることはおかしい。</p>
		対応内容	<p>ガラス越しの面会を断られたことについては、施設長に理由を聞いてみないと分からないが、新型コロナウイルスのことでは、どこの施設も感染防止のため神経を使っており、苦渋の決断をしていることを伝えた。</p> <p>受診などのやむを得ないことと、そうではないことを分けているのかもしれないし、ガラス越しであっても、利用者家族全員から「散髪後の顔を見たい」と言われたら困ってしまうためかもしれないと話したところ、「なるほど。そうかもしれない」と納得された。</p>
2	子	相談内容	<p>母が入所している特養から、「夜中にベッド脇に尻もちをついているところを夜勤の職員が見つけた。耳たぶが切れていた」と連絡があった。私は施設に、24時間電話に出られるようにしていると伝えていたのに、施設から連絡があったのは周りが明るくなってからだった。母は耳たぶを5針縫った。市役所に相談したが、施設から事故報告は受けていないとのことだった。福祉事務所にも事故報告はされていなかった。今朝、母に電気毛布を届けに行ったところ、受付に理事長が出て来て、「あんたはよそへ行って悪口ばかり言っている。気に入らないなら出て行ってくれ」と言われた。市役所から何か連絡が行ったのかもしれない。「検討する」と言うと、「この場で返事しろ」と言われた。他の特養ではどうなのかと思い、話を聞いたりしたことはあるが、悪口を言ったわけではない。市役所に話をしたところ、「理事長に事実確認をして連絡する」と言われたが、まだ連絡がない。</p>
		対応内容	<p>まずは、市役所からの連絡を待つように伝え、本会では記録に残しておくように伝えた。併せて、けがや病気等の連絡方法について、施設とよく話し合っ具体的決めるよう伝えた。事故報告書については、提出が必要な内容かどうか市役所や福祉事務所に確認をして、市役所や福祉事務所から施設に話をしてもらおうよう伝えた。また、施設から事故時の状況を詳しく聞くよう伝えた。</p>

## 【説明・情報の不足】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	配偶者	相談内容	<p>今日、施設長から、昨晚、妻が転んだと電話があった。妻の左手の親指と人差し指の間に血がにじんでいたが、医師に診てもらったところ、「骨折はしていないからガーゼ処置で大丈夫」と言われたとのことだった。</p> <p>施設長に、妻が転倒していた時の状態を尋ねたところ、曖昧で、「(私は) タベの夜勤職員ではないので分からない」と言われた。普通は、昨晚の夜勤職員から転んでいた時の状態を聞いた上で、家族に連絡するべきではないだろうか。私は施設長に事故報告書がほしいと頼んだが、良かっただろうか。私の考えが間違っていたら教えてほしい。</p> <p>しかし、施設との関係が悪くなると困るため、施設には言わないでほしい。</p>
		対応内容	<p>施設に対し、転倒した状況やけがの状態について、家族が知りたいと言うのは問題ないと伝えた。しかし、一般的に事故報告書は、骨折や裂傷等した場合に書いて関係機関に提出しており、おそらく軽度な擦過傷等では提出の必要がないことを説明し、転倒した時の状況や発見した時の状態が書いてある介護記録等のコピーをもらうことや、コピーがもらえない場合は、記録をもとに説明してもらうことを提案した。</p> <p>度々、転倒しているとのことだったため、転倒防止について、再度、施設と話し合うよう伝えた。また、要望があれば、本会から施設に伝えることもできると伝えた。</p>

## 【説明・情報の不足】

項番	相談者	相談・対応内容	
2	配偶者	相談内容	<p>昨日、施設で妻とガラス越しに面会した時に、妻が下の部分の入れ歯をしていないことに気が付いた。事務員が探して持って来てくれたが、介護職員が入れ歯をはめるのを忘れたのかもしれない。歯科医からは、入れ歯が合わなくなるため常にしておくように言われている。このことを書面に書いて介護職員に渡そうと思うが、施設から悪く思われまいだろうか。</p>
		対応内容	<p>認知症がある方の場合、自分で義歯を外してしまうことがあるため、まずは、義歯をはめていなかった理由を尋ねてみてはどうかと伝えた。</p>
3	配偶者	相談内容	<p>認知症の夫は、特養に入所している。3か月前に2回椅子から落ちて転んだ際は、「外傷は特に見られなかったため、様子を見る」とのことだった。</p> <p>2か月前に施設から連絡があり、「尻もちをつき、歩けない状態であるが、内科の主治医に診てもらい、様子を見る」とのことだった。今月に右足が腫れていたため、外科に行ったところ、大腿骨骨折であることが判明した。</p> <p>尻もちをついて、すぐに外科に連れて行って欲しかったことに対して、施設に不信感を抱いている。施設に説明を求めたが謝る様子もなく、納得がいく説明もしてくれない。どうすればよいか。</p>
		対応内容	<p>相談者より、「歩けないような状態だったのに、なぜ内科だけで外科に連れて行って欲しかったのか」が疑問で納得できず、本会から施設に伝えてほしいと希望されたので、連絡をした。</p> <p>施設の説明は、「2か月前に尻もちをついたが腫れや外傷は見られず、看護師の判断で様子を見ることにした。今月になって、オムツ交換をした際に、右腰が大きく下がり、腫れがある状態だったため、介護士から看護師に報告し、外科に行き、骨折していることが分かった」とのことだった。</p> <p>また、歩行不安定だったが完全に車いすにはなっていなかったことや、37度くらいの熱は出たが、新型コロナウイルスやインフルエンザが流行っていたため、骨折の判断が難しかったとの話もあったので、どのように判断して、対応したかを時系列ごとにポイントを分かりやすくまとめ、書面等で施設から説明してほしいとお願いし、相談者にその旨を連絡した。</p>
4	子	相談内容	<p>父は要介護2であるが、いろいろな事情があり、特養に入所している。</p> <p>ケアマネジャーから電話があり、施設に行ったところ、部屋で看護師とケアマネジャーが待っていて、ビニール袋に入った白い紐（トイレトペーパーをねじったもの）を見せられた。看護師が父に、「何のために作ったのか」と尋ねたところ、父は、「オムツを捨てる時と首を吊るため」と答えたそうだ。</p> <p>看護師から、父が特養に入所することに納得していないから、こういうことをするのはないか、精神科に入ったほうがいいのではないかと、という話をされた。施設には、父を精神科に入院させたい旨を伝えたが、ケアマネジャーからは、「精神科の話を進めます」「やっぱり様子を見ます」と話が二転三転するメールが来て、不信感を抱いている。どうすればよいだろうか。</p>
		対応内容	<p>ケアマネジャーからの連絡はメールで、詳細については話を聞いていないとのことだったため、突然対応が変わったことについて、詳細を聞いてみてはどうかと伝えた。ケアマネジャーに連絡してみるとのことだった。</p>

## 【説明・情報の不足】

項番	相談者	相談・対応内容	
5	配偶者	相談内容	今日、施設の看護師に付き添ってもらい、妻を外部病院に連れて行ったところ、妻は落ち着かず、大声を出したり立ち上がったりにして、精神状態が悪くなっていた。私が看護師に「悪くなってきたね」と言うと、看護師から「このような状態は日常茶飯事だ。精神科に再受診するかどうかは家族の判断による」と言われた。私がしばらく面会していない間に妻の症状が悪化したのなら、なぜ、施設の方から言ってくれないのか。また、精神科を再受診した方がよいと思うなら、はっきりそう言えばいい。
		対応内容	前回の受診時の状態は悪くなかったとのことだったため、日によって症状が違うことや、退院したばかりの相談者に心配かけないよう配慮して、様子を見ていたのかもしれないと伝えた上で、施設に妻の症状に変化があった場合は連絡してほしいと伝えてみるよう伝えた。また、施設もすべて連絡することは難しいと思われるため、連絡できないと言われ、納得できない場合は、理由を聞いてみてはどうかと伝えた。精神科の再受診については、最終的な判断は本人及び家族がすることになると話をしたところ、納得され、受診させたいとのことだった。受診した際には、医師からよく話を聞いて判断するよう助言した。
6	配偶者	相談内容	夫は脳血管障害後遺症で特養に入所中である。施設から、「夏頃から暴言・暴力・セクハラなどの問題行動があるので、精神科を受診してほしい」と何度も呼び出された。夫との面会時には職員が立ち合うようになり、まるで刑務所の面会のような感じだった。施設からは、問題行動について具体的で詳しい説明がないため、説明を求めたが、その最中に夫が入院した。そこで、入院先に問題行動について聞いてみたが、施設から具体的な症状が書かれている書類をもらっていないので、説明できないとのことだった。改めて、施設に介護記録の開示を求めたが、何段階もの手続きを経て、2か月も経っているのに開示してもらえない。夫の担当ケアマネジャーに何度か連絡をしたところ、「事務方の問題で遅れているので分からない」と言われた。介護記録の開示はしてもらえないのだろうか。
		対応内容	介護記録の開示を求めている夫の担当ケアマネジャーから、「事務方の問題」と言われたことに大きな不満がある様子だったので、ケアマネジャーに相談者の気持ちを伝えることとした。ケアマネジャーによると、「介護記録開示の依頼を受けたが、手続きの不備があったので開示していない。具体的な不備の内容として、開示請求にあたり、妻、妻の妹、妻の妹の子が関わっているため、施設の決まりで3名連名での署名と押印が必要だが、妻だけの署名と押印だった。また、正しい書類を受け取ってから検討会を開く予定だった。何度か相談の電話を受け、その旨を伝えたが、理解していただけなかった。未だ納得されていない様子なので、こちらから電話し、手続きを取ってもらうことにする」とのことだった。

## 【具体的な被害・損害】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	父（歩行器使用、認知症あり）は5か月前に特養に入所したが、先日、ベッドから立ち上がり滑って転び、大腿骨を骨折して手術した。施設は「ナースコールが鳴ったので見に行くと、転んでいた。転んだ場面は見えていない」と言っているが、父は認知症だが転倒した時のことを覚えており、「ベットから立ち上がった時に滑って転んだ。その時、誰かが見ていた」と言っている。話が食い違っていておかしい。施設長に謝ってほしい。損害賠償もしてもらいたい。
		対応内容	施設からは、職員に確認したが誰も見ていないと言われたとのことだったため、本会ではどちらが言っていることが事実なのか、判明させることができないことを伝えた。また、謝罪や損害賠償に関することについては、直接話し合っていたか、無料法律相談窓口等に相談していただくよう伝えた。退院後は、施設に戻るとのことだったため、再度、転倒しないように、施設で対策を立ててもらおうよう助言した。

## 【契約・手続関係】

項番	相談者	相談・対応内容
1	兄弟姉妹	<p>相談内容</p> <p>パーキンソン病の兄は特養に入所している。施設から「大きい声を上げるため他の入所者が怖がる。ガラス窓の傍で立ち座りするなどの危険行為をするため、面倒を見られない」と言われた。この施設では個別にリハビリもしていないため、兄は背筋を伸ばしたくてやっているだけだ。しかし、精神科で診てもらおうと言われ、1か月程入院している。事前に、パーキンソン病を診てもらっていた神経内科の医師に相談したところ、今後も施設で生活するのなら仕方がないと言われ、兄の危険行為を減らすために、体を動くようにするためのパーキンソン病の薬を減らした。精神科入院中は抗うつ剤が処方され、パーキンソン病の薬もさらに減らされ、兄は今までできていたことができなくなってきている。</p> <p>退院に当たり、精神科の医師からは「特に治療する必要はない」「介護できないのは、できたばかりの施設で慣れていないからではないか」と言われ、退院後の抗うつ剤の服用については施設の医師に相談するよう言われた。施設からは「今の状態で戻ってきてくれるか」と言われ、今くらい何もできない状態でなければ介護できないというようなことを言われた。</p> <p>しかし、薬を減らしてまで動けなくするようにするべきなのか疑問に思う。施設から「他の入所者にぶつかったらどうしてくれるのか」とも言われた。明日、姉と施設に行き、話し合うことになっている。契約時の書類には、施設で介護できなくなった時は他の施設を紹介すると書いてあるが、施設からは紹介できないと言われた。</p>
		<p>対応内容</p> <p>施設に個別機能訓練加算はないとのことだった。このような場合、本会では施設と話し合ってもらっていることを伝え、他の入所者に迷惑がかからず、利用者が安全に体を動かせる環境を作ってもらってはどうかと提案したところ、「転倒しても困るため、介護士が2～3人で押さえたこともあった」「職員が不足しているので、お兄さんに付いていることはできない」と言われた。兄は頭はしっかりしているので言えば分かるのだが、体を動かせないストレスが溜まっていて、このようなことをしたのだと思う。兄は施設が言うほど介護が大変なわけではない」とのことだった。</p> <p>そこで、他の利用者が怖がっていることや危険行為について、具体的な内容を聞いてみるよう伝えた。また、パーキンソン病の薬をさらに減らした現在の状態について、神経内科の医師に相談してみることと、退院に当たり入院先の精神科から施設に情報提供書を出してもらうよう伝えた。明日の話し合いでは、本人や家族の気持ちや要望を伝え、薬を調整して動けなくするのではなく、施設で何かできる方法がないか話し合ってもらおうよう伝えた。他の施設を紹介してもらえなかったことについては、理由を尋ねてみるよう伝えた。</p>
2	子	<p>相談内容</p> <p>以前父は要介護4で、入院先で暴れたり勝手に帰ってきたりするため、特養に入所させた。今は要介護1だが、市役所に了解を得て入所を続けていた。先日、特養から電話があったが、勤務中だったため、妻から施設に連絡してもらったところ、「お父さんが家に帰ると言ってきた」「奥さんの顔を見れば落ち着く」との話があり、施設は父を母の自宅へ連れて行き、そのまま帰ってしまった。その後、家族が父を説得して施設に帰すことになったが、施設から言われた期限までに帰すことができず、退所することになった。退所になったことに納得がいかない。</p>
		<p>対応内容</p> <p>母親が「施設に帰すのはかわいそうだから」と言ったため、父親を期限までに施設に帰せなかったとのことだった。妻や母親が施設と何らかのやりとりしたことも考えられるため、本会から施設に、退所に至るまでの経緯や理由を相談者に説明してもらうことを提案したが、「施設とは話したくない」「今、困っているのは、施設に戻したいではなく、父が家の物を壊すため、今後の父の介護のことかもしれない」との話があった。在宅のケアマネジャーと連絡を取ることは可能とのことだったため、今後の介護については、ケアマネジャーに相談してみるよう伝えた。また、要介護1でも他の特養に入所が可能か市役所に聞いてみることを提案したところ、認知症が重度なのであれば、介護度の見直しを検討してみることを提案したところ、納得され、市役所に問い合わせてみるとのことだった。</p>

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母が入所している特養の看護師から精神科を受診するよう言われ、毎月、精神科に連れて行っていた。医師からは、副作用が出ないように徐々に薬を出すとされたが、看護師から薬の効き目が悪いような話があり、「車椅子で徘徊する」「利用者を叩いたり蹴ったりする」「お母さんは私の言うことを聞かない」などときつい言い方で言われた。この施設の看護師は職員を怒鳴ったり、強い口調で言うため、母は「看護師は意地悪だ」と言っている。他の介護職員の話では、母は看護師が言うほどではないとのことだったため、職員の対応で何とかするのはないかと思う。しかし、今日、ケアマネジャーから「精神科に入院した方がいい。詳しい話をするので来てください」と言われた。入院させたくないのだが、他に方法はないだろうか。</p>
		対応内容	<p>まずは、施設に家族の意向を伝え、なぜ入院しなければならないのか、理由を説明してもらうことと、毎月受診している医師の意見も聞き、話し合うよう伝えた。入院を断ることもできるかとの質問があったため、他の利用者への迷惑行為や暴力等があると退所を求められる場合があるため、重要事項説明書を確認してみるよう伝えた。また、入院した場合、退院後に施設に戻れるかなど、よく確認するよう伝えた。本会から施設に詳しく説明してほしいと話をすることもできると伝えたが、希望されなかった。看護師の言い方については、施設の苦情担当者に相談することを提案した。また、本会から施設に匿名で、看護師の言い方に対して苦情があったことを伝えることはできると話をしたが希望されなかった。話し合い後、分からないことや納得できない点があった場合は、再度、本会に連絡していただくよう伝えた。</p>

# 介護老人保健施設

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	家族	相談内容	<p>先月、祖母が老健に入所した。老健がどういうものなのか分からないため、この老健の対応がどうなのか教えてほしい。</p> <p>① 洗濯物にパジャマが入っていないため、老健に尋ねたところ、「着替えさせていなかった。今後は着替えさせる」と言われた。通常は着替えさせるのではないか。</p> <p>② 老健に来ている歯科医院から「義歯に汚れがあるので頻繁に口腔ケアをしたほうがいい」と言われた。老健では口腔ケアをしないのだろうか。</p> <p>③ 洗濯物の中に、違う人の物と思われる下着が混じっている。祖母の衣類を確認したいが、新型コロナウイルスのことがあるため、老健の中に入れない。どうしたらいいだろうか。</p>
		対応内容	<p>① 一般的には着替えさせると伝えた。</p> <p>② 老健の介護計画書の中に口腔ケアが載っているとのことだったため、口腔ケアをすることになっていると伝え、歯科医から言われたことについて、老健に尋ねてみるよう伝えた。</p> <p>③ 老健に相談し、職員から老健の玄関等に、祖母の衣類を持ってきてもらってはどうかと提案した。</p>

## 【従事者の態度】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	配偶者	相談内容	<p>夫は老健に入所し、胃ろう、痰吸引をしている。新型コロナウイルスのことで面会ができないが、夫の洗濯物を取りに行くと下着に血が付いており、ケアマネジャーから「掻くから血が付いた」と言われた。他の職員から夫の写真を見せてもらったところ、上半身が傷だらけであった。いつからこのようになったのか分からないため、ケアマネジャーにいろいろ聞きたいが、いつも不在のため手紙を書いた。しかし、返事がなく無視されている。入所3か月過ぎたところからケアマネジャーの言い方や態度が横柄になった。夫は寝たきりでされるがままの状態のため、「写真だけでも（患部）見せてほしい」と言っても、看護師から断られた。この施設は上から目線で物を言うため何も言えない。介護職員の介助も乱暴である。夫が入所しているため、苦情申立てや大事にはしたくない。他に方法はないだろうか。</p>
		対応内容	<p>本会から事業所に、相談者の気持ちや要望を伝えることもできると話をしたが、施設との関係を気にされ希望されなかった。支援相談員に相談してみることや、重要事項説明書に記載されている施設の苦情窓口で直接相談することを提案したところ、次回、施設に行った際に、話をしてみるとのことだった。</p>

## 【説明・情報の不足】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母が先々月入所した老健のケアマネジャーから、母の認知症が酷いため、特養への入所を勧められた。いくつか特養を紹介されたが、母の年金で支払いが可能な施設は、一つしかなかった。</p> <p>しかし、ケアマネジャーから、早く退所してほしいと言わんばかりに、威圧的に「他の施設も申し込んでくれないと、いつまでも特養に入れれない」と言われた。特養に移らなければならないのは分かるが、費用の問題があるため、どうしたらよいだろうか。私は母の家の近くに住んでいるが、難病があり生活保護を受けているため、援助はできない。ケアマネジャーから、遠方の特養（電車やバスに乗って40～50分かかる）にも申し込むように言われ、明日、申込書を書くよう言われた。</p> <p>しかし、私は歩くと低血糖を起こすため、遠方の特養に入所すると面会に行けない。やむなく「在宅で介護する」と言ったところ、このことについても、威圧的に「在宅は無理ですよ」と言われた。</p>
		対応内容	<p>本会から老健に、ケアマネジャーの言い方に対する相談者の気持ち、要望を伝えることはできると伝えた。しかし、老健との関係が悪くなることを懸念され、希望されなかった。</p> <p>そこで、相談者自身で、重要事項説明書に記載されている苦情窓口に、ケアマネジャーの言い方が威圧的だったことと、母親の年金で支払いが可能な特養が空くまで待ってもらえないかを相談してみることを提案した。</p> <p>また、相談者自身や老健から、この支払いが可能な特養に早期に入れるよう相談してみることを、他に条件の合う特養がないか、地域包括に相談してみることを提案した。</p>
2	配偶者	相談内容	<p>夫は老健に入所している。夫は前立腺肥大で、カテーテルをしており、入所前は病院で2週間に1度、カテーテル洗浄と膀胱洗浄を行っていた。</p> <p>病院の紹介で、この老健に入所したのだが、病院と同じように膀胱洗浄を行ってくれない。老健に尋ねたところ、2週間に1度ではなく「適宜行う」と言われた。理由は「感染症の恐れがあるので」とのことだった。</p> <p>老健では2週間に1度の膀胱洗浄は行ってもらえないのだろうか。また、2週間に1度膀胱洗浄を行ってもらいたいと伝えてもよいのだろうか。</p>
		対応内容	<p>本会は医師等の医療判断については対応範囲外であることを説明した。その上で、契約の時に、膀胱洗浄の頻度はどのように決めていたのか尋ねたところ、特に決めていなかったとのことだった。</p> <p>そこで、老健に要望を伝えること自体は構わないことと、「適宜」というのはどれくらいの頻度で実施するものなのか、どういう状態になったらやるのかを聞いてみてはどうかと伝えた。</p>
3	子	相談内容	<p>母が老健で転倒し、入院することになったが、「パジャマや着替えや身の回り品を病院に届けてほしい。どのくらい長引くか分からないから、退所してほしい」と言われた。しかし、施設から、母の転倒の経緯の説明はない。母が入所してから約3か月であるが、入所の際、ケアマネジャーから3か月後に退所を考えるよう言われた。そのことも関連があるのか、何が何だか分からない。</p>
		対応内容	<p>病院での骨折の説明や治療方針、施設での転倒の経緯について、他の家族にも同席してもらい説明してもらおうと伝えた。また、退所の件については、老健は在宅生活への復帰を目指した施設のため、ずっと居続けることのできる施設ではないことを伝えた上で、退院後の施設利用について、老健や入院先の病院に相談してみるよう勧めた。</p>

## 【利用者負担】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	母が入所している老健で新型コロナウイルスのクラスターが発生した。施設は感染している人と感染していない人で居室を分けたとのことだが、母は熱がある人と同室にされ、新型コロナウイルスに感染し入院した。入院先から、入院中のパジャマや寝具のレンタル料の請求が届いたが、老健で感染したのに、私が支払わなければならないのだろうか。
		対応内容	施設と直接、話し合っていたるか、無料法律相談窓口で相談してみるよう伝え、電話番号を紹介した。

## 【契約・手続関係】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	私は、6年前から老健に入所しているが、施設のケアマネジャーから、長く施設にいるため退所するよう言われた。しかし、妻は80歳を過ぎており、私の介助ができないため、自宅には帰れない。ケアマネジャーから紹介された特養や老健の施設を3～4か所見に行ったが、私にはよい施設とは思えなかった。ケアマネジャーから退所してほしいと言われたことがストレスだ。
		対応内容	退所の期限は決められてはいなかったとの話があったが、老健は在宅復帰を主な目的としており、ずっと入所していただける場所ではないことを説明した。他の施設に移ることについて、お子さんに相談することと、ケアマネジャーに再度、希望の条件を伝えることを提案した。

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	配偶者	相談内容	<p>認知症の妻は、利用していたデイサービスから、暴力を振るうと言われ、半年前に精神科の病院に入院した。3か月前に退院し、そのままデイサービスと同じ系列の老健に入所した。新型コロナウイルスのことがあり、ずっと面会ができなかったが、今月初め、面会したところ、反応がなく、私のことも分からず廃人のようになっていた。</p> <p>近所のかかりつけ医に相談したところ、「薬が多すぎた」と言われた。このことを医師である施設長に言ったところ、「入院先だった精神科の処方箋どおりに服用させていた」と言われた。また、施設長の話では、副作用で起きたパーキンソン病の症状に対して、さらに、パーキンソン病の薬を処方したとのことだった。</p> <p>県に相談したところ、施設に話をしてくれ、施設長は「患者の状態を見抜けず申し訳なかった」と謝ってくれた。一昨日、施設から「食事が摂れていないため点滴してもよいか」と連絡があり、面会に行ったところ、妻はぐったりしており、点滴をしていた。この施設は薬を適切に使っているのか疑問がある。医療過誤と思われる。</p>
		対応内容	<p>本会では、治療や薬などの医療内容や医師の判断については、対応範囲外であることを伝えた。相談窓口を尋ねられたため、県に問い合わせたところ、医療安全相談も対応範囲外とのことで、老健での医療についての相談窓口はないとのことだったため、その旨を相談者に伝えた。</p> <p>本会から施設に説明してほしいと伝えることはできるが、医療行為が適切だったかどうかについては何も言えないことを伝えた。直接、施設と話し合っていたるか、どうしてもということならば、無料法律相談窓口で相談するよう伝えた。また、疑問に思うことはお子さんと一緒に施設に尋ねてみるよう助言したと。</p>

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
2	配偶者	相談内容	<p>夫は今月の中旬に老健を退所したが、入所中はリハビリで歩行器を使って歩く練習をしていた。自分が使っている歩行器より他の利用者が使用している歩行器の方が歩きやすいと思ったため、職員にその歩行器で練習させてほしいと頼んだが、「筋力がついていないので無理だ」と言われた。それでも、夫はその歩行器を使いたいので購入すると言ったが、そのことすら反対された。退所前に職員が自宅を見に来た際に、「一度使わせてほしい」「それでだめなら諦める」と話をしたところ、その歩行器を使わせてもらえることになったが、それは施設の物ではなく個人の利用者の物だった。施設にはこのタイプの歩行器の用意がないと言ってくればよいのに、職員は嘘をついたのだと思う。</p>
		対応内容	<p>本会から施設に説明してほしいと伝えようかと提案したが、希望されなかった。購入を反対した理由や他の利用者所有の歩行器を使わせた理由について、施設から説明してもらうよう伝えた。</p>
3	子	相談内容	<p>母は認知症で認知症病棟に入院していたが、退院後、老健に入所した。ところが、入所してわずか3日で、精神薬を処方されていた。施設に理由を聞いたところ、母が職員や入所者に暴力を振るおうとしたので、鎮静化を図るため薬で様子を見るとのことだった。母は今まできつい言葉を言うことはあっても、暴力を振るうことはなかった。環境が変わったことや、職員の対応に問題があったのではないだろうか。精神薬で症状を抑えるのではなく、職員の対応で母が穏やかに過ごせるようにしてほしい。</p>
		対応内容	<p>精神薬については、施設から、医師の診断で処方したと説明を受けたとのことだったため、医師の診断については本会では何も言えないことを伝えた。相談員やケアマネジャーに状況を聞き、母親が施設で穏やかに過ごせるよう、対応方法やケア方法を工夫してほしいと相談してみるよう助言した。また、カンファレンス等で話し合ってもらい、対応方法やケア方法をケアプランに入れてもらうよう提案した。</p>

# 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	私は脊椎損傷し立位や歩行ができないため、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を利用している。しかし、職員が足りないことを理由に、定時のサービス（食事の準備や掃除）だけで、随時（排せつ介助）のサービスに来てもらえず困っている。事業所に電話すると、サービス提供責任者が来ると言うが、この人は食材を無駄にするし、仕事ができないので断った。また、一部のヘルパーが仕事を憶えられず、私が指導しなければならないため負担である。市役所やケアマネジャーが事業所と話をしてくれたが改善しない。そんな中、私がヘルパーにきついことを言ったということで、事業所から契約解除を要求された。地域には他に定期巡回サービスがなく、事業所に随時のサービスをしてほしい。
		対応内容	利用者がサービス提供責任者の訪問を断ったとの話があったため、ケアマネジャーに詳しく話を聞いた。ケアマネジャーの話では、ヘルパーが利用者からハラスメントを受けており、誰もが行きたくないと言っているため、事業所は契約解除したいとのことで、障害福祉サービスの利用を提案したが、市役所からは介護サービスを上限まで利用しなければ利用できないと言われたとのことだった。利用者と事業所の関係がこじれているとのことだったが、第三者の仲介で、弁護士を立てて話し合うことになっており、この事業所の利用はやめ、訪問介護と夜間には自費サービスを利用することになったとのことだった。相談者に意向を確認したところ、ケアマネジャーが話していた通り、結局他の手段で話を進めることにしたとのことだった。

## 【具体的な被害・損害】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	私は高次脳機能障害があるため、日時等はよく憶えていないが、買って1年経たない髭剃り（電動）の先の部品が壊れたため、職員に買った時の領収書を渡し、店に行ってもらった。ところが、その髭剃りが返ってこないため、その職員に聞いたところ「失くした」「捨てるものだと思った」と言われた。再度、その職員に、髭剃りはどうなったのかと尋ねたところ、「休みが取れたら持って行く」と言われたが、それきりになっている。
		対応内容	<p>本会から、事業所に連絡を取り、髭剃りのことがどのようにになっているのか説明してほしいと伝えることはできると話したところ、希望された。</p> <p>事業所の話によると、「その職員から「利用者から「髭剃りを捨ててほしい」と言われたので捨てたが、利用者は店に持って行って修理してほしい」と聞いた。話の行き違いがあったようだ。当事業所も記録していなかったため、髭剃りを弁償することにした。このことを、先程、利用者とその職員が直接伝えた」とのことだった。</p> <p>そこで、トラブル防止のために、担当職員からだけでなく、事業所から相談者に、髭剃りについてどのようにしているのか説明してもらえないかとお願ひした。また、今後は記録に残すことを助言した。</p>

# 小規模多機能型居宅介護（短期以外）

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母は小規模多機能居宅介護で宿泊サービスと通いサービスを利用している。</p> <p>① 母は肥大型心筋炎で、洗髪の際の顔を下に向ける体勢に負担があり、体調不良となるので、母が拒否したら私が自宅で入浴させるとケアマネジャーと介護リーダーに伝えてある。しかし、連絡帳に「拒否があったが、入浴させた」と記載されていた。</p> <p>② 母はもともと食が細く、無理強いされると辛いので、介助しないよう連絡帳に記載している。「口元まで食事をすくったスプーンを運んだが、召し上がっていただけなかった」と記載されているのは、おかしいと思う。</p> <p>③ 毎回記載しているにも関わらず、連絡帳を確認しない職員は、「洗髪した」「口元まで食事をすくったスプーンを運んだ」と連絡帳に記載するため、ケアマネジャーと介護リーダーと話し合ったが、改善されない。母は不快なことがあると、次回のデイサービスやショートステイ利用の際、拒否があり、私は送り出しが困難になる。</p> <p>そこで、改めて話し合うことになったが、国保連からも私の気持ちを伝えてほしい。</p>
		対応内容	<p>①～③を管理者に伝えた。管理者から介護リーダーに、「現場の職員は連絡帳をよく読み、把握してから介護するように」「リーダーは、実際の介護を確認するように」と伝えたとのことだった。</p>

# 認知症対応型共同生活介護（短期以外）

## 【管理者等の対応】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	グループホームに入居している父は、施設の訪問診療の医師から眠剤や安定剤が処方されていたが、副作用から、不眠やじっとしてられないなどの症状が出ていると聞いた。初回の施設の面談の時に、「1回でも他者にけがを負わずことがあれば退去です」「何かあった場合は認知症病院に入院してください。確約していただけない場合は、今後の方針の会議やカンファレンスは開きません」と言われた。直近の面談では、管理責任者から「今日入院しましょう」と3回連呼され、結局、翌日病院へ行ったところ、「空きがないので入院できない」と言われた。これで入院しなくても済むと思ったが、管理責任者は「施設には連れて帰れないので入院させてください」と言い、家族の了解も得ずに話を進め、父は空きがあった急性期精神科病棟に入院することになった。看護師が管理責任者に「この病院では3か月でホームに戻るようになっているがよいか」と聞いていたが、「3か月と言わず10か月以上の入院でもいい」と話しているのが聞こえた。契約書には「3か月入院した場合は退去となる」と書いてある。施設は父を追い出したのだと感じた。施設の入院の進め方は強引だった。これから、市役所にも話をするつもりだが、国保連ではどのような対応ができるか。
		対応内容	本会から施設に連絡を取り、説明を依頼することや気持ちを伝えること、また、内容によっては、苦情申立てと言う方法もあると話をした。まずは、施設にどうしてこのような対応をしたのか理由を説明してもらい、訪問診療の医師からも話を聞いた上で、納得できなかった場合は、再度本会に相談いただくよう伝えた。なお、市役所にも相談するとのことだったため、重複して対応できないことを伝え、本会の対応を希望するというのであれば、連絡してもらうこととした。
2	子	相談内容	母が入居しているグループホームは、今までインフルエンザワクチンの接種は任意だった。医師から副作用がでることもあると聞いていたので、去年はワクチン接種をしないと伝えた。しかし、今年は「ワクチン接種は強制」と言われ、アレルギー等があり接種しない場合は、医師から一筆もらうよう言われた。母はアレルギーがあるわけではないため、医師から一筆書いてもらうことはできない。口頭で「ワクチン接種しない場合は退去」「ワクチンを接種するよう通達されている」と言われたが、この対応はどのようなのだろうか。
		対応内容	根拠となる通達が不明瞭だったため、グループホームに対し指定・監督権限のある市役所に問い合わせさせていただくよう伝えた。

## 【利用者負担】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	配偶者	相談内容	夫が入居していたグループホームのオムツ代が高い。請求書には使った枚数の記載がないため、何枚使ったのか尋ねたが、説明してもらえない。オムツ代以外にも、30日しかない月に31日分の請求があったり、計算間違いがある。また、「おつりは翌月に回しておきます」と言ったのに、翌月の請求書には先月のおつり分が計算に入っていなかった。市役所には半年ほど前から相談しており、グループホームとの話し合いの場を作ってくれるとのことだったが、話がなかなか進まない。未だに説明も聞いていないし、話し合いもしていない。私は一人暮らしのため、第三者に立ち会ってもらわないと困る。
		対応内容	相談内容から、第三者の立ち合いのもと、請求書についての説明及び話し合いを行った方が望ましいと思われた。本会では立ち合いをしていないことを伝え、本会から市役所に連絡を取り、なるべく早く説明及び話し合いの場を作ってもらうようお願いすることにした。市役所に連絡を取ったところ、先週末にグループホームに連絡を取り、説明の日時を調整中とのことであったため、相談者にその旨を伝えた。

# 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	家族	相談内容	<p>特養に入所していた祖母は、肺炎で入院後、特養に戻ったが、寝たきりになった。食欲もなく、輸液で栄養補給をしていた。在宅で看取りをするため退所することになったが、祖母の褥瘡は酷く、左足指は潰瘍の皮膚から深部の骨が見えていた。施設から褥瘡が出来たという連絡はあったが、詳しい説明はなかったため、こんなに酷い状態だとは思わなかった。先日、訪問診療の医師から、「いつ何が起きてもおかしくない」と言われた。</p> <p>施設で母は個室であったが、職員がポータブルトイレの処理を頻回にしなかったため、部屋の悪臭は酷かった。あの悪臭の中、食事が進まなかったのは当然だ。また、口腔ケアのためのスポンジは、口腔ケアがされなかったため、減っていなかった。</p>
		対応内容	<p>本会から施設に相談者の気持ちを伝えることを提案したが、施設と仲たがいをしたくないと希望されなかった。「こういうことがあったことを、県や市町村に知ってほしいので、記録に残してほしい」とのことだったため、本会としては記録に残すことと、市役所にも相談してみるよう伝えた。</p>

# 看護小規模多機能型居宅介護

## 【利用者負担】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	友人等	相談内容	<p>知人の母は認知症があり、要介護1（現在は要介護認定の更新中）だ。飲食店でたまたま居合わせた看護小規模多機能型居宅介護の事業主から、「試しに1回使ってみないか」と言われ、サービスを利用した。</p> <p>慣れるため、朝9時に迎えに来てもらい、午後3時に自宅に送ってもらった。利用したのはこの1回だけなのに、看護小規模多機能型居宅介護費として、17,352単位も請求された。また、知人は「体験利用だと思って利用した」と言っている。</p> <p>私は以前、母がグループホームを利用していたことがあるため、この事業所はおかしいと思った。この事業所は、グループホームやデイサービスもやっている。本来は、デイサービスの利用料金で請求するべきなのではないのだろうか。</p>
		対応内容	<p>更新中のため暫定の請求であることと、看護小規模多機能型居宅介護については、1回あたりの利用料金×利用日数ではなく月額制であることを説明した。また、看護小規模多機能型居宅介護として契約したのならば、デイサービスの利用料金にはならないが、月途中で解約した場合は、日割り計算になることを説明した。</p> <p>知人が体験利用だと思っていたことについて尋ねたところ、「説明もなく、契約も交わしていないようだ」「サービス計画書もない」との話があり、基準違反が疑われたため、本会は基準違反については対応範囲外になることを伝え、利用者家族から直接、事業所所在地の市役所に相談することを勧めた。</p>

# 介護予防特定施設入居者生活介護

## 【従事者の態度】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>市役所に相談したところ、話を聞いてくれ、記録しておくと言われたが、国保連にも相談できると言われたので電話した。</p> <p>① 母が入居している介護付有料老人ホームの職員が、施設長がいない時に、なにかと入居者に指示をし、「言うことを聞きなさい」という言い方をする。そして、自分たちの思いどおりにならないと、「だから私たちの言うことを聞かないとだめなのよ」と怒鳴ったり、大きな声で嫌がらせをするため、入居者たちは怖がっている。施設長や施設の本部に相談したが、良い方向にはならなかった。施設長は職員に辞められると困るので言えないようだ。母はこの職員たちのことでノイローゼになっており、私に「何も言わない方がいい」と言う。</p> <p>② ケアマネジャーから、入居者全員でやっているラジオ体操と嚙下体操が載っている計画書にサインを求められ、料金が別にかかると言われた。入居する時に、全員でやる体操は無料だと聞いていた。母は元気に歩けるため、わざわざ、全員でやるラジオ体操を有料で受ける必要はない。</p>
		対応内容	<p>① 施設との関係が悪化すると困るので、今は話を聞いてもらうだけでよいとのことだったため、重要事項説明書に記載されている施設の苦情担当者に、直接話をしてみることを提案した。</p> <p>② 計画書については、施設長に相談し、施設長預かりとなっているとのことだったため、施設長から納得できるように説明してもらうよう伝えた。また、個別機能訓練加算の算定基準を説明した。</p>

# 介護予防支援

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	その他	相談内容	私は2人の叔母と3人で暮らしていた。叔母Aは、「お金がなくなった」と言ったり、激高することがあり、私と叔母Bに対し、「家にお金を入れていない」と言う。また、叔母Aの病気治療でお金がかかったのに、「お前たちがお金を使った」と言い、私と叔母Bは追い出された。叔母Aのケアマネジャーは、「民事のことには介入できない」と言ったが、介入できないと言っておきながら、叔母Aの話だけを聞き、叔母Bに対し、「あなた方が何かを支払っているわけではないでしょ」と言った。私たちは今まで叔母Aの支援をしているのだから、何もしていないわけではない。民事には介入できないというなら、なぜ叔母Bにこのようなことを言うのか。市役所にも相談したが、相談にならなかった。
		対応内容	家族間トラブルであり、介入できないことを伝えた。本会では、叔母Aが独居になり、適切な介護サービスが受けられていないということであれば、対応のしようがあることを伝えたが、同じ話を繰り返されたため、直接、ケアマネジャーと話し合っただくよう伝えた。

# 訪問型サービス

## 【サービスの質】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	私は一人暮らしで、週に1回、掃除と買い物の訪問介護を利用している。訪問してくれるヘルパーは、モップで床の掃除をするが、窓ガラスや家具に掴まるため、手指の油がベタベタ付着し、私が手指の油の後始末をしている。窓のサッシに埃もあるが、ヘルパーに頼んでもよいのか分からないため、私が掃除している。角を立てたくないの、国保連から事業所に伝えてほしい。
		対応内容	事業所に相談者の気持ちを伝えた。事業所によると、ケアマネジャーからも同様の連絡があり、サービス担当者会議を開催し、ヘルパーの手指の油の件とケアプランの細かい部分について、話し合うことになったとのことだった。

## 【利用者負担】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	掃除をしてもらっている訪問ヘルパーから、「膝が痛いので、床を拭く時のウエットシートをつける長い柄のついた物を買ってほしい」と言われた。しかし、これは私が買うべきものなのだろうか。ヘルパーの事情で必要なら、事業所で買うべきではないか。ヘルパーに頼む前は、私は床に膝をつけてウエットシートで拭いていた。今後もヘルパーには来てもらいたいの揉めたくないが、私の考えは間違っているだろうか。
		対応内容	ケアプランではどのように掃除をすることになっているか尋ねたところ、細かいことまでは決めていないとのことだった。ヘルパー個人の事情で、長い柄のついた物を買ってほしいというのは、問題があると思われるが、部屋の状況など、何か理由があるのかもしれないため、ケアマネジャーに相談してみるよう伝えた。

## 【契約・手続関係】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	※以前、相談のあった方より 以前、総合事業の訪問介護事業所のキャンセル料のことで相談をした。利用している訪問介護事業所は、定額制なのに契約書にキャンセル料を記載していた。管理者は、昨年1年間でキャンセル料をもらったことが5件あったと言った。市役所がキャンセル料を取るの違反だと言ってくれたが、事業所を統括している支店長から連絡があり、「調べた結果、不正事実はなかった」と言われ、管理者からは「5回あったのは間違いでした」と言われた。これは、なかったようにしているだけだと思う。先日、支店長と管理者が来て、突然、サービス打ち切りの書類を渡された。理由は、私が市役所や県、警察、マスコミに、事業所がキャンセル料をもらっていたことを言い、事業所の信用を失墜させたからとのことだった。市役所から事業所に話をしてもらったが、指導的なことは言ってくれなかった。
		対応内容	相談者と事業所の言い分が違うため、了解を得て、市役所に問い合わせた。市役所によると、事業所の契約書の誤りについては指導し、キャンセル料についてはもらっていないことを確認し、相談者に伝えているとのことだった。また、事業所からの契約解除については介入できないとのことだった。相談者に、事業所がキャンセル料を請求していないことを市役所が確認していることを伝えた。また、相談者からの要望を受け、次の事業所が決まるまではサービスを継続してほしいと事業所に伝えた。なお、事業所から次の事業所を紹介すると言われたが、相談者の方で断ったとのことだった。

# 通所型サービス

## 【その他】

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	<p>先日、デイサービスで出たキャベツの千切りに味がなかった。他の利用者も「こんな物食べられるか」と言って残した。連絡帳に「おいしくない」と書いたところ、「一生懸命作っている」と書かれていた。</p> <p>帰り際にデイサービスの職員から、「明日、そうめん作るのを手伝ってね」と言われたが、「嫌だ」と言った。私は一人暮らしのため、毎日食事を作っている。デイサービスに行った時くらいは、調理したくない。</p>
		対応内容	<p>食事の味付けについては、人それぞれ好みや味覚の違いがあるため、「おいしくない」ではなく、「味が付いていなかった」と具体的に伝えてみるとよかったのかもしれないと伝えたとこ、納得された。</p> <p>調理の手伝いについては、機能訓練の一つになっているのかもしれないと伝え、ケアマネジャーに相談するよう伝えた。</p>

## 要介護認定

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>私の親が要介護認定の更新のため、かかりつけの病院で主治医の意見書を書いてもらわなければならなくなった。病院から「前回、診察した医師が主治医の意見書を書く医師ではないので、(新たに別な医師が) 診察しないと書けない」と言われた。</p> <p>しかし、新型コロナウイルスのことがあるため、病院へ連れて行くことは避けたい。付き添う私自身も60歳に近く、基礎疾患もあるため怖い。</p> <p>そこで、市役所に相談したところ、「医師に診てもらわないと要介護認定の更新はできない」と言われ、苦情は国保連に言うようにと言われ、電話を切られた。新型コロナウイルスの緊急事態宣言が出ているのに、どうしても受診しなければならないのか。</p>
		対応内容	<p>相談者に、要介護認定については、本会の対応範囲外であることを伝えたと、「市役所から国保連に言うよう言われた」と立腹して話された。</p> <p>そこで、市役所に連絡を取り、要介護認定については本会の対応範囲外であることを伝え、対応をお願いし、相談者にその旨を伝えた。</p>
2	子	相談内容	<p>1年半前、透析通院をしている父はサ高住に入居した。入居当初はシルバーカーを押して歩んできていたが、介助で車いす移動するようになった。</p> <p>数か月前、施設から区分変更申請をかけたいと連絡があり、よく分からなかったが依頼した。その後、認定調査の日が決まると連絡があったが、調査には立ち会わなかった。父は要介護2から要介護5になり、施設への支払金額が、1か月に25万円から40万円となった。毎月の出費であり、負担が大きすぎる。詳細な説明を受けてはいないが、新型コロナウイルスの影響で、先月から面会は禁止となっている。どうしたらよいのだろうか。</p>
		対応内容	<p>施設に電話し、増額となった費用の内訳を確認するとともに、父親の身体状況を鑑みて、必要なサービスであるかをよく説明してもらうことを勧めた。</p> <p>また、区分変更についてはケアマネジャーから説明を受けるよう勧めた。新型コロナウイルスの影響での外出自粛が解除されたら、施設に行き、施設長や職員から現在の父親の身体状況について詳細な説明を受けるとともに、今後のサービスの在り方について話し合うよう勧めた。</p>
3	家族	相談内容	<p>家族は現在、要介護1だが介護度を要介護2にしたいので、そのことについて教えてほしい。</p>
		対応内容	<p>要介護度の見直しをしてもらいたいとのことだったため、本会は利用している介護サービスへの苦情相談窓口であることを伝え、区分変更申請については、市役所に問い合わせただくよう伝えた。</p> <p>併せて、要介護認定においては、希望した要介護度になるのではなく、認定調査を受けた結果で要介護度が決まることを伝えた。</p>
4	子	相談内容	<p>要介護認定の更新結果も延期の手紙も届いていないため、市役所に問い合わせたところ、市役所の職員に、「延期の手紙が届かないということは、結果が送られているはずだ。」と言われた。「では、いつ送ったのか」と尋ねたところ、「個人情報なので教えられない」と言われた。</p>
		対応内容	<p>要介護認定については対応範囲外となることを説明し、再度、市役所に問い合わせただくよう伝えた。</p>

項番	相談者	相談・対応内容	
5	子	相談内容	母の要介護認定の結果が要介護2となった。母は認知症で40日入院し、その後、私は認知症外来へ母を連れて受診させている。主治医に母の要介護2の被保険者証を見せたところ、「認知症が酷いから要介護2のレベルではない。要介護3が妥当」と言われた。私も要介護3であれば、納得できる。母は通所リハビリ以外の日は、一人で無断外出し、徘徊があるため、私を含め家族は心配で特養入所を希望している。家族の要望は区分変更申請であるが、ケアマネジャーに相談したところ、来月まで待つよう言われた。国保連から市役所に区分変更申請の手続きをとるよう命令してほしい。
		対応内容	要介護認定については市区町村が対応しており、本会は相談対応範囲外であると伝えた。また、ケアマネジャーが何故来月まで区分変更申請の手続きを待つよう言っているのか分からないとのことだったため、直接ケアマネジャーに確認してみるよう伝えた。「私からは区分変更申請について、市役所に相談できないのか」と尋ねられたため、直接区分変更申請の相談をすることもできる旨伝えた。
6	家族	相談内容	市役所に家族の要介護認定の申請をした。調査に来る認定調査員は新型コロナウイルスの対策をしているのかと市役所に尋ねたところ、マスクをしているとか、ありきたりのことしか言わなかった。高齢者は皆、新型コロナウイルスに感染することを怖がっており、来訪者がしっかり対策してくれていないと困る。このことを市役所に話をしたが、「認定調査に行く者は、医療職ではないため、今やっていること以上のことは分からない」と言われた。しっかり対策をしてほしいと言ったが、この市役所は私の話を聞く気がなかったため、国保連に話をすることにした。
		対応内容	本会は利用した介護サービスに対する苦情相談の窓口であり、要介護認定については、本会の対応範囲外であることを説明した。その上で、具体的にどのような対策をしてほしいのか尋ねたところ、「認定調査員は、新型コロナウイルスのPCR検査を受けて、感染していないことが判明している人だけにすべきだ」との訴えがあった。希望する対策を具体的に市役所伝えてみてはどうかと提案したが、「県の指針に沿ってやっているというようなことを言うばかりで、話を聞く気がなかった」と不満を話された。本会ではどうすることもできないと話をしたが、納得されなかった。そこで、対応してくれるかどうかは分からないと伝えた上で、介護保険制度や要介護認定に係る相談先として、県の担当課を紹介した。

# 保険料

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	介護保険料は誰が決めているのか。何故こんなに高額なのか。
		対応内容	保険料を決める基準になる基準額の算出方法については、まず国が政令で基準を設定した後で市町村がそれに基づいて条例で設定することになっており、市町村は、介護保険給付にかかる費用や65歳以上の人数などから算出している旨を伝えた。また、実際の保険料については、本人や世帯の課税状況および所得に応じて個人ごとに決まるため、相談者の住所地の市町村の役所に問い合わせしてほしいと伝えた。

# 制度上の問題

項番	相談者	相談・対応内容	
1	子	相談内容	<p>母は自立型の施設に入所している。担当のケアマネジャーが長期休暇を取るため、他の事業所のケアマネジャーに交代することになった。</p> <p>紹介された居宅介護支援事業所と契約しようとしたところ、重要事項説明書はあったが、契約書がなかった。事業所の話では、契約書も兼ねた重要事項説明書とのことだったが、契約書がなくても問題ないのだろうか。</p>
		対応内容	<p>運営基準では「運営規程の概要その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文章を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない」と記載されていることと、契約書が別に必要とは記載されていないことを伝えた。詳しく知りたいということであれば、居宅介護支援事業所に対して指定・指導監督権限のある市役所に問い合わせさせていただくよう伝え、担当課を紹介した。</p>
2	ケアマネジャー	相談内容	<p>※ケアマネジャーより</p> <p>利用者宅のトイレ掃除を、訪問介護事業所からしてもらおうことにした。</p> <p>ところが、トイレの一部の箇所について、訪問介護事業所から、「介護保険ではできないのではないか」と言われた。私としては、介護保険内の掃除だと思う。介護保険で認められる範囲のトイレの掃除について教えてほしい。</p>
		対応内容	<p>利用者の代理で聞きたいということかと尋ねたところ、「ケアマネジャーとして聞きたい」とのことだった。そこで、本会は利用した介護サービスへの苦情相談窓口であることを説明し、訪問介護事業所や居宅介護支援事業所の指定・指導権限のある市役所か、利用者の保険者に相談していただくよう伝えた。</p>
3	子	相談内容	<p>① 母は介護付き有料老人ホームに入居している。訪問診療や薬局の請求書の明細を見ているが、訪問診療や薬局の請求は、介護保険ではなく医療保険ではないのか。知り合いの税理士に聞いたところ、医療保険なら医療費控除ができる聞いた。</p> <p>② 薬局については、居宅療養管理指導が算定されているが、医療保険と介護保険のどちらで算定するかは利用者が選べるのではないか。介護保険で請求するなら契約が必要なのではないか。薬局が介護保険の算定をすると、単位数が足りなくなり、介護サービスが利用できなくなるので困る。</p>
		対応内容	<p>① 介護保険では居宅療養管理指導が算定できることと、居宅療養管理指導も医療費控除の対象となることを説明した。</p> <p>② 利用者が自由に選べるわけではなく、要介護認定を受けている利用者については、医療保険の在宅患者訪問薬剤管理指導料は介護保険の居宅療養管理指導を算定することになっていることを説明した。また、重要事項説明書等で説明する必要があること、区分支給限度額の対象外であることを説明した。</p>
4	本人	相談内容	<p>私は視覚障害者のため、今まで、障害福祉サービスを自己負担なく利用していたが、65歳になったため介護保険に移行した。</p> <p>この訪問介護事業所は、キャンセル料がかかることになっている。利用料は定額制で、月に1回でも利用すると定額料金を支払うことになるため、この事業所は、介護保険分9割と自己負担分1割とキャンセル料金を取っている。それなのに、利用者からもらったキャンセル料をヘルパーに支払っていない。キャンセル料を事業所の収入にしているのはおかしい。</p>
		対応内容	<p>総合事業のことであり、定額制の場合にキャンセル料を請求してもよいかどうかは、本会では分からないため、市役所に聞いていただくよう伝えた。</p> <p>また、キャンセル料をヘルパーに支払っていないことについては、本会の対応範囲外であるため、分からないと伝えたところ、「市役所に尋ねたところ、「各会社によって違うため、介入できない」と言われた。どこもこの問題を取り上げようとししないのはおかしい」と話された。相談があったことは記録に残すと話したところ、納得された。</p>

項番	相談者	相談・対応内容	
5	配偶者	相談内容	主人が地域密着型デイサービスを利用しているが、同じ敷地内に居宅介護支援事業所もある。担当ケアマネジャーが毎回変わるが、同じ敷地内であればデイサービスの職員がケアマネジャーを兼任していてもよいのか。
		対応内容	ケアマネジャーの人員に関する基準には、「なお、介護支援専門員については、他の業務との兼務を認められているところであるが、」との記載があるため、読んで説明した。再度、調べてみるとのことだった。
6	子	相談内容	先日、母が利用しているデイサービスやショートステイから、厚労省の通知で、新型コロナウイルスの関係で、事業所が疲弊しているため、利用者に一部費用を負担してもらってもよいという内容のものがあり、一部負担してもらいたいと言われたが、断った。これについては、厚労省に電話をして、利用料に上乗せをして利用者に負担させるのはおかしい、同意する人からはもらい同意しない人からはもらわないというのはおかしい、利用者からお金をもらうことについて、プレス発表（情報を広く一般の方知ってもらうための手段）したのかと言った。 対応した人からは「制度として決まっているのでどうすることもできない」「貴重なご意見として承ります」と言われた。また、ケアマネジャーに、「本来は、介護の仕事をしているあなたたちが厚労省に言うべきだ」と言った。国保連にもケアマネジャーに言ったことと同じことを言いたかったため、電話した。
		対応内容	傾聴し、苦情内容は記録に残すと伝えた。
7	子	相談内容	母が入居している介護付有料老人ホームのケアマネジャーから、今回と前回の2つのケアプランが届き、サインをしてほしいと言われた。前回のケアプランについては、渡すのを忘れていたとのことで、同意日は遡った日付で書いてほしいと言われた。ケアマネジャーによると、行政から、遡った日付で同意をもらうよう言われたとのことだった。しかし、施設長に尋ねたところ、遡らず、実際に同意した日付を書くよう言われた。どちらの言っていることが正しいのか教えてほしい。
		対応内容	遡った日付で書くよう言った行政機関に問い合わせしてみるよう伝えたところ、「今後も母がお世話になるため、ケアマネジャーにどこから言われたのか聞くことができない」と話された。そこで、県の特定施設の担当課に問い合わせしてみるよう伝え、電話番号を案内した。
8	本人	相談内容	訪問介護（買い物と風呂掃除）を3年近く頼んでいる。私は自己負担が3割で、月4回利用して4,528円が引き落としされている。訪問介護の料金は1時間いくらなのか。どのような計算をしているのか。誰に聞いても説明してもらえず、ケアマネジャーに聞くよう言われる。市役所にも聞いたが、きちんと説明できなかった。おかしいのではないのか。
		対応内容	相談者は要支援2とのことだった。利用料については介護保険で決められていることと、要支援の方については、1時間いくらという計算ではなく、月額制になっていることを説明した。具体的な利用料については、加算によっても異なり、利用票の2枚目に記載されていることを説明した。
9	子	相談内容	母は県外でデイサービスに通いながら一人暮らしをしていたが、先月、弟が住む県内のサ高住に入居した。このサ高住では面会や外出に制限が付いているが、母は散歩や外出がしたいと言っている。認知力の低下も心配なため、サ高住からデイサービスに通うことは可能だろうか。
		対応内容	調べたところ特定施設であったため、介護保険でデイサービスを利用することはできないことを説明した。併せて、外部サービス利用型の特定施設であったり、特定施設入居者介護の提供に必要がある場合に特定施設の費用負担で他の居宅サービスを利用させることや、自費での利用など、可能な場合もあることを伝えた。散歩や外出について、施設に、認知力の低下が心配なことを伝え、良い方法がないか話し合ってみよう伝えた。また、施設内でのレクリエーションなどを検討してもらうことを提案した。

項番	相談者	相談・対応内容	
10	兄弟姉妹	相談内容	弟は60歳だが要介護認定を受けている。訪問看護を利用しているが、介護保険と医療保険のどちらになるのか、その基準を教えてください。
		対応内容	疾患の種類や緊急性、医師の判断等によると伝え、医療保険の対象となる疾患名を相談者に伝えたと、その中に含まれていた脊髄小脳変性症（難病）とのことで、医療保険の対象となっていることが分かった。相談者から「脊髄小脳変性症で訪問看護を受ける場合は、難病の指定医療機関の医師しか指示書を書いてはならないのではないか」との質問があったため、医療保険についての相談窓口で聞いていただくよう伝え、医療安全相談の窓口を案内した。
11	配偶者	相談内容	夫は要介護認定を受けており、居宅サービス利用料の軽減の認定証を交付されている。軽減の対象範囲について、ショートステイが含まれるのかなどケアマネジャーと見解が異なっているので教えてください。
		対応内容	保険者独自の事業で、本会では分からないため、交付している保険者に尋ねていただくよう伝えた。
12	サービス事業者	相談内容	※介護サービス事業所の職員より ある介護施設グループが、新型コロナウイルスの感染防止対策として、自分のところの事業所と他の事業所を併用して利用している利用者に対して、自分のところの事業所だけの利用にするか、それができないなら利用はしないでほしい旨を利用者に伝えているが、問題ないのだろうか。
		対応内容	本会では判断できない旨を伝え、この介護施設グループの事業所に対して指定・指導権限のある県の担当課を紹介した。

# 行政の対応

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	介護サービスを利用しているが、市役所の職員が、介護サービスのことで、「週に1回くらいは顔を出す」と言ったのに来ない。市役所に電話しても「不在だ」と言われ、折り返しの電話もないため、国保連で対応してほしい。
		対応内容	市役所で対応している困難事例の方であった。本会では、市役所の対応に関する不満は受けることができないことを伝えるとともに、市役所で対応している案件について、重複して対応していないことを伝えた。
2	子	相談内容	母は、血液がサラサラになる薬を服用しているためアザができやすい。母が通っているデイサービスが、そのアザを見て、私が虐待しているのではないかと市役所に連絡した。すると、市役所から連絡を受けた警察から、「お母さんを保護しているので帰せない」と言われた。医師の診断を受け、虐待ではないことが分かったのに、市役所は、新型コロナウイルスのことで面会できないとか、母が私たちに会いたくないと言っているなどと言い、未だに母の居場所を教えてくれない。母は高齢のため、いつ死んでもおかしくないし、母を家に帰してほしい。
		対応内容	市役所の対応についての苦情は、本会の対応範囲外であることを伝え、市役所と直接話し合っていたくよう伝えた。
3	サービス事業者	相談内容	私は、福祉用具のレンタル、販売、住宅改修の事業所に勤務している。市役所の窓口へ、手すりの取り付けについて、レンタルにすべきか、住宅改修にすべきかを相談に行ったところ、「そういうことは、ケアマネジャーから窓口にお問い合わせもらってください」と言われた。福祉用具の事業所は市役所の窓口で相談できないのだろうか。
		対応内容	住宅改修については、通常、ケアマネジャーが理由書を作成することになっているため、市役所にケアマネジャーから窓口にお問い合わせるよう言われたのであれば、直接、ケアマネジャーから市役所に相談してもらおうよう勧めたところ、納得された。
4	子	相談内容	父の通院同行を私がしていたが、私が交通違反で刑を受けることになり、同行できなくなるため、デイサービスに通院同行を頼んだところ断られた。ケアマネジャーに相談すると、介護タクシーを手配することはできるが、医師からの説明や検査結果を家族の代わりに聞くことはできないと言われた。どうしたらよいか分からず、市役所に相談したが、相談に乗ってくれなかった。市役所に苦情を言ったが、意味が分からないと言われ、その後電話をしても切られてしまう。県にある行政への苦情の窓口で相談したが、直接市役所に話すように言われた。どうすればよいだろうか。
		対応内容	介護保険上、通院の同行はデイサービスの業務内容ではないことを説明し、デイサービスで断られたことはやむを得ないと伝えた。また、ケアマネジャーから、医師の話や検査結果を家族の代わりに聞くことはできないと言われたことについては、説明を聞いたとしても、治療方法に対して家族以外の者は判断がつかないためではないかと伝え、他の家族に相談してみてもどうかと提案した。相談者によると、弟がいるが父と仲が悪く頼めないとのことだったため、親戚等に頼んでみるかどうかと伝えた。なお、本会は利用している介護サービスの苦情相談窓口であり、市役所への苦情は対応範囲外であることを伝えた。

# 通報情報

項番	相談者	相談・対応内容	
1	サービス事業者	相談内容	※匿名文書（デイサービスの職員より） 末期癌、体力低下の高齢者などに対して、異常なりハビリを強要している。体調不良者が続出し、入院後死亡もしくは復帰不可能者が10名以上いる。抜打ち調査が必要である。
		対応内容	匿名の文書であり、相談者には連絡が取れなかった。相談者の要望は、「抜打ち調査をしてほしい」とのことだったため、権限移譲されている事業所所在地の市役所に情報提供した。
2	その他	相談内容	※介護老人保健施設の元職員より 私が以前、勤めていた老健では、他科受診の際に、すべて利用者に費用を負担させていた。また、痰吸引の研修を受けていない何も資格もない介護職員に、痰吸引をやらせていた。
		対応内容	老健の他科受診については、老健が費用負担しなければならない場合と入所者負担になる場合があることを説明したところ、老健が費用負担しなければならない場合であっても、組織ぐるみで全て入所者に負担させていたとのことだった。通報情報であったため、県の担当課を紹介した。
3	その他	相談内容	※成年後見人より 老健に入所する際、車いす代について、特別な車いすの場合は、別途費用がかかると説明された。しかし、普通の車いすなのに、2,500円の徴収があった。県に相談したところ、老健に伝えてくれたが、それ以上は動いてくれなかった。「おそらく、老健全体で特別な車いすではないのに、別途、車いす代の徴収を行っている。監査に入ってほしい」と県に再度、伝えたが、「直接、個別で老健に伝えてほしい」と言われてしまった。どのようにすればよいか。監査に入ってもらい、改善してほしい。
		対応内容	監査に入ってほしいとの要望であったため、指導・監督権限のある県に再度、相談していただくよう伝えた。
4	サービス事業者	相談内容	※介護老人福祉施設の職員より 2年程前にパートの男性職員が女性入所者の頭を殴った。ケガはなかった。施設の対応として、その男性職員を1人での仕事に就かせず、2人以上の職員で行う入浴介助を担当させたが、最近になり、他の職員から警察に報告するべきではなかったのかとの意見が出た。このことについて、施設は検討しているようだが、施設の対応としてどうするべきなのだろうか。
		対応内容	本会は利用している介護サービスへの苦情相談窓口のため対応範囲外となることを説明し、権限委譲されている市役所に相談するよう伝えた。
5	子	相談内容	母は重い頸椎症を患っており、全介助の状態である。入院していた病院から介護医療院に移ってから状態が悪化するようになった。この施設では医師がいなかったり、夜勤の職員が基準の人員に足りていないようである。また、介護士が食後の薬を食前に飲ませていたので、看護師長に言ったところ、「人手が足りないから、融通を利かせて許してほしい」と未だに食前に服用させている。さらに、ケアプランでは口腔ケアをすることになっているのに、うがいしかしておらず、施設に移ってから誤嚥性肺炎で何度も入退院を繰り返している。ただ、母がこの施設から追い出されると困るため、私が言ったことが分からないように、この施設を抜き打ちで調査してほしい。
		対応内容	人員基準違反が疑われることについては、本会の対応範囲外となることを伝え、県の担当課に相談するよう伝えた。また、本会では抜き打ち調査は行っていないことを伝えるとともに、施設に電話して匿名の方から苦情があったと伝えることはできると話したが、「私だと分かってしまうのでやめてほしい」と希望されなかった。県に人員基準違反を相談する際に、併せて相談してみるよう伝えた。

項番	相談者	相談・対応内容	
6	家族	相談内容	家族は住宅型有料老人ホームに入居しており、併設している訪問看護ステーションに週1回、リハビリと状態観察を頼んでいる。しかし、これ以外に2～3時間分を請求された。事業所に確認したわけではないが、請求書に記載されている日にちや時間から、受診の付き添いや救急車に同乗した分を介護保険で算定しているようだ。あるところに相談したところ、受診の付き添いや救急車に同乗した分を介護保険の訪問看護で算定してはならないので、国保連に話をするよう言われた。
		対応内容	まずは、事業所に何の分の請求なのか説明してもらうよう伝えた。ケアマネジャーは「具合が悪かったから病院に付いて行ったのではないか」と言っているとのことだったため、ケアマネジャーから保険者に算定について確認してもらってはどうかと話をしたところ、「他の入居者も同じように請求されていると思う」との話があり、不正について通報したいとのことだった。不正についての窓口である市役所の担当課を紹介した。
7	その他	相談内容	※病院の近くに住んでいる者より ケアマネ等の関係者からある情報を聞いた。ある病院で介護報酬の訪問リハビリに関わる加算を算定しているが、実際は、算定要件を満たしていないのに加算を算定しており、不正に請求を行っているようだ。
		対応内容	内容が通報情報であり、施設全体の内容だったため、本会の対応範囲外であることを伝え、指導・監査権限のある県の担当課を紹介した。
8	サービス事業者	相談内容	私が勤務しているデイサービスとサ高住（特定施設以外）は、不正請求をしている。また、虐待があるので相談したい。
		対応内容	不正請求と虐待については本会の対応範囲外となり、市役所が相談窓口であり、特定施設以外のサ高住は県に相談してもらうことになることを伝えた。すると、既に市役所に相談しており、その際に、県から直接連絡があると言われたが、未だ連絡がないとのことだった。連絡がないことについて、市役所に問い合わせしてみるよう伝えた。
9	サービス事業者	相談内容	※サ高住（特定施設）の職員より 勤務先の施設長が利用者や職員に対し、暴言を言ったり怒鳴ったりしている。利用者に対して「あんたなんかここにいないでもいいんだよ」「迷惑行為をしているのに出て行かないのはおかしい」などと言っている。利用者が怯えるような言い方をするため、利用者が皆、怖がっている。調査に入ってもらえないだろうか。
		対応内容	通報情報であったため、施設に対して指導監督権限がある市（権限委譲）の担当課を紹介した。
10	サービス事業者	相談内容	特養に勤務しているが、看護師である統括部長が、医師に相談せずに薬剤師に指示を出して、精神薬を増量させるなどしているようだ。 これは問題ないのだろうか。
		対応内容	医師の指示が全くない状況かどうか、本会では分からないことと、対応範囲外であることを伝えた。 実態の把握等を含めて県の担当課に相談するよう伝え、案内した。
11	サービス事業者	相談内容	※地域密着型介護老人福祉施設の職員より 勤務先の施設の暖房が壊れたままになっており、施設全体が外と同じくらい寒い。修理の目途は立っていない。利用者は寒がり毛布にくるまっている状態で、これは虐待ではないかと思う。
		対応内容	壊れた暖房の代替え策はしていないのかと尋ねたところ、ストーブは付けているが間に合っていないとのことだった。指定・指導権限のある市の担当課を紹介し、相談していただくよう伝えた。

項番	相談者	相談・対応内容	
12	その他	相談内容	ある小規模多機能型居宅介護事業所は、工事中の一時的な入居だと言って、利用者をサ高住に移動させたが、そこに特定の訪問介護事業所だけが入って、利益を得ている。事業所内には利用者のいない状態が1年半続いており、不正であるため、是正すべきだ。
		対応内容	本会では不正かどうかを判断できないことと、直接対応できる内容ではないことを説明し、小規模多機能型居宅介護の指定・指導権限のある市役所に直接相談してほしいと伝えた。
13	サービス事業者	相談内容	<p>※特定施設の職員より</p> <p>私が勤めている特定施設は、新型コロナウイルスのことで面会制限を行っており、訪問マッサージや訪問鍼灸も施設に来られなくなっている。ところが、ある訪問マッサージだけが、施設に来ることを許されている。先日、施設長は、その訪問マッサージと提携を結んだので、入居者には、そこを利用するように言うと話していた。施設長はその訪問マッサージと金銭の授受があるようだ。施設長は入居者に今まで利用していたところを断らせ、その訪問マッサージを利用させようとしている。</p>
		対応内容	職員からの通報情報であったため、県の担当課に相談していただくよう伝え、電話番号を案内した。

## その他

項番	相談者	相談・対応内容	
1	本人	相談内容	<p>① 老健のチラシが入っていたが、オープンはいつするのか。</p> <p>② 今通っているデイサービスからチラシが入っていた老健に変更することは可能か。</p>
		対応内容	<p>① すでに開設している老健のため、チラシに記載されている電話番号に一度、連絡してみるよう伝えた。</p> <p>② デイサービスから通所リハビリテーションとなり、利用については、医師の意見や診療が必要になるので、ケアマネジャーに相談するよう伝えた。</p>
2	子	相談内容	同居の母が近所の特養に入所することになった。母は後期高齢者であるが、医療保険の自己負担金は3割である。特養に移り、住所が変わったら、自己負担金も変わるのだろうか。
		対応内容	市役所に問い合わせさせていただくよう伝えた。
3	本人	相談内容	<p>私は、有償ボランティアの人に来てもらい、家事を助けてもらっていたが、新型コロナウイルスのことで中止になってしまった。</p> <p>そこで、要介護認定を受け、介護サービスを利用しようと思い、地域包括に相談した。私は自分で事業所を選びたかったが、対応してくれた地域包括の職員から、「あなたに言ってもどうせ分からないでしょ」と高飛車に言われてしまった。いろいろなことを相談したいが、この職員には相談できない。</p> <p>市役所に相談したところ、「地域包括自体がそっくり入れ替わり、職員も替わるから大丈夫」と言われたが、心配だ。</p> <p>介護サービスや要介護認定を受けずに利用できるサービスについて、丁寧に分かりやすく教えてほしい。</p>
		対応内容	<p>本会は利用した介護サービスへの苦情相談窓口であることを説明し、要介護認定や介護サービス、要介護認定を受けずに利用できるサービスについての相談は、地域包括や市役所が窓口になることを伝えた。</p> <p>新しく入れ替わった地域包括に相談するか、替わっていない場合は、地域包括内で担当職員を代えてもらうことを提案した。</p> <p>また、相談する際には、丁寧に分かりやすく説明してほしいこと、自分で事業所を選びたいこと、予算等、要望を伝えるよう助言した。すると、「担当職員はセンター長だったため言いにくい」とのことだったため、再度、市役所に相談するよう伝えた。</p>
4	子	相談内容	<p>私は要介護4の母と父と3人で暮らしているが、お金がない。市役所に相談し、生活保護を受けるため家を売却した。</p> <p>ところが、今まで、母のショートステイの滞在費や食費は減額（負担限度額）してもらっていたのに、家を売却したことで、収入があったとみなされ、8月からは、ショートステイの滞在費や食費が減額してもらえないことになった。生活が大変だから家まで売却したのに、これでは意味がない。</p> <p>担当のケアマネジャーに相談しても分からないため、地域包括に相談しているが、どうにもならないようだ。どうしたらよいだろうか。</p>
		対応内容	本会は、利用した介護サービスに対する苦情の相談窓口であることを説明し、この案件については、市役所の生活保護の担当課に相談していただくか、引き続き、地域包括に相談していただくよう伝えた。

項番	相談者	相談・対応内容	
5	家族	相談内容	これから生活保護の申請をし、申請が通れば病院や施設を利用したい。利用できる病院や施設の一覧表等があればほしい。
		対応内容	本会は、介護サービスの苦情・相談窓口であることを説明し、市役所の生活保護の担当課に問い合わせさせていただくよう伝えた。
6	本人	相談内容	私は特養に入所しているが、自宅に泥棒が入らないように、NPO法人の有償ボランティア団体を利用している。 私は月に2～3回、サポーターの人と自宅へ行くことにしていたが、ある時、1千万円の掛軸が盗まれ、金庫がなくなっていた。サポーターの人がニヤニヤ笑っていたため、盗まないでほしいと言ったが、その後、洋服や指輪もなくなった。 責任者や警察には電話しているが、国保連からも盗まないように注意してほしい。
		対応内容	以前、当該相談者の住所地の市役所から、相談があった場合は、市役所で対応するとの話があった。本会は介護保険のサービスの苦情相談窓口のため、有償ボランティアについては対応範囲外であることを説明し、市役所に相談していただくよう伝えた。
7	配偶者	相談内容	主人は認知症とアルコール中毒である。家において、症状がだんだんひどくなり、病院で診てもらったところ、すぐに入院することとなった。 何か月か経ったら、施設に入ったほうがよいと言われているが、今後、施設はどうしたらよいか、介護サービスはどうしたらよいかについて相談したい。
		対応内容	本会は、介護サービスを利用している方の苦情・相談窓口のため、対応範囲外であることを説明し、病院のソーシャルワーカーか地域包括に相談するよう伝えた。
8	子	相談内容	父が入所していた特養から国保連に、〇月分の請求が出ているか教えてほしい。
		対応内容	本会では、事業所からの介護報酬の請求内容について、利用者からの問い合わせに対応していないことを伝えた。施設とトラブルになっているようだったため、本会以外に相談した機関があるか尋ねたところ、市役所に相談しているとのことだったため、引き続き市役所に相談していただくよう伝えた。
9	子	相談内容	母は腰椎圧迫骨折をし、手術後退院した。日中、私は仕事で留守であり、母は下肢にしびれがあるため、転倒しないよう手すりをつけることにした。 私は母が入院中から地域包括に相談し、退院日は住宅改修の業者にも家に来てもらった。地域包括は業者の言いなりで、母の動作確認もいい加減であった。介護保険の無駄遣いであると思う。
		対応内容	相談者が無駄遣いと繰り返されたため、保険者の市役所の介護保険担当課を案内した。
10	本人	相談内容	年金について年金事務所に聞いたところ、妻が聞いた時と私が聞いた時で、言っていることが違う。年金について教えてほしい。
		対応内容	本会は介護サービスの苦情相談窓口であることを説明し、再度、年金事務所に、妻が聞いた時と自分が聞いた時で言っていることが違うことについて、尋ねてみるよう伝えた。

項番	相談者	相談・対応内容	
11	本人	相談内容	私はA市に住んでいる。B市には独自のサービスで紙オムツの支給があるとのことだが、A市にもあるのだろうか。
		対応内容	A市独自のサービスについては、A市に直接問い合わせさせていただくよう伝えた。
12	本人	相談内容	私は要介護1だが、高齢で不安なため施設に入りたい。自宅に近い所の施設を紹介してほしい。
		対応内容	本会は介護サービスへの苦情相談の窓口であることを説明し、担当ケアマネジャーに相談するよう伝えた。 すると、「担当ケアマネジャーには相談したくない。息子がいるが相談にのってもらえない。」とのことだったため、市役所や地域包括に、近隣の施設について尋ねてみるよう伝えた。
13	本人	相談内容	私は生活保護の申請を検討している。知人に相談したところ、担当による家庭訪問があるとのことであった。生活保護の家庭訪問について知りたい。
		対応内容	本会は介護保険の介護サービスを利用している方と御家族の相談窓口であると説明し、生活保護に関しては、相談者の住所地の役所に確認するよう伝えた。
14	子	相談内容	母が利用している介護サービスについて、苦情申立てを考えている。国連のホームページの苦情申立ての書面をダウンロードし、記載し、送ってもよいか。
		対応内容	相談者に詳しく相談内容を尋ねたところ、「今日は時間がないので、話せない。ざっくりでいいので、どういうのか教えてほしい」とのことであったので、以下を説明した。 ① 匿名では申立てできないこと。なお、申立て人及び利用者の個人情報、申立てに係る調査等にのみ使用し、他の目的には使用しないこと。 ② 今後のサービスの質の向上等を目的とし、謝罪要求や損害賠償請求、個人の責任追及等は目的としていないこと。 ③ 訴訟や裁判中のもの（予定を含む）は受けられないこと。 ④ 結果を通知するまでに60日程度の日数がかかってしまうこと（そのため緊急性の高いものは適当な機関を紹介）また、結果は所管の行政機関（県等）に匿名にて報告すること。
15	子	相談内容	母のことで相談したい。家がごみ屋敷になっており、母は「ちょっとずつ片付ける」と言うが、全く片付けない。 昨年、地域包括に相談したが、あまり対応が良くなく、認知症の可能性があるとのこと受診を勧められた。しかし、病院を受診することについて、母にどのように話をしたらいいのか分からないし、要介護認定を受けてほしいが、拒否するため困っている。介護保険料も滞納していたためペナルティを受けている。叔父が成年後見人を立てる」と言ってくれたが、言うだけで何もしてくれない。どうしたらいいだろうか。
		対応内容	本会は利用したサービスへの苦情相談窓口であることを伝え、母親の支援については、再度、地域包括に相談してみてもどうかと伝えたと、キーパーソンは叔父で、地域包括からは「成年後見人については叔父に権限がある」と言われたとのことだった。 相談者は叔父と関係が悪くなっているとのことだったが、まずは、家族間でよく話し合うよう伝えた。これから市役所に相談に行くとのことだったため、要介護認定の申請やごみ屋敷問題について、相談してみるよう伝えた。

項番	相談者	相談・対応内容	
16	家族	相談内容	苦情申立書の下の方に、「この苦情に係る指導・助言の内容を裁判や訴訟には用いません」との記載があるが、これはどういう意味か。
		対応内容	苦情申立てをした方が、その事業所や施設と裁判や訴訟になった際には、本会が行った指導や助言内容を使わないでくださいという意味であることを伝えた。併せて、本会では訴訟中や訴訟を予定されている案件については、対応範囲外であることを伝えた。
17	配偶者	相談内容	私は両耳が強度の難聴（障害者手帳あり）だ。耳の手術をした後、夫との日常会話が難しくなり、夫とは別居した。別居して8年経つが、用がある時は行き来したり、メールでやりとりをしていた。ところが、夫が認知症になり、昨年末に突然、ある弁護士から、夫の後見人になったため、今後は、夫の財産については私が管理するという内容の手紙が届いた。また、夫はどこかの施設に入所しているとのことだった。どうしてこのようなことになったのか分からない。このことには町役場の人も関わっていたようなので、町役場の人や地域包括、夫の担当ケアマネジャーに、後見人が付いたいきさつや、夫の入所先を尋ねたが教えてもらえなかった。どうしたらいいだろうか。私も弁護士を付けようと思ったが、複数の弁護士から「(夫に)後見人が付くと難しい」と言われ、断られた。
		対応内容	本会は利用しているサービスについての苦情相談窓口であるため対応範囲外であることを伝えた。このような場合、本会ではお住まいの市町村の無料法律相談を紹介していることを伝えた。しかし、複数の弁護士から断られたとのことだったため、お子さんから、夫の後見人である弁護士に問い合わせてもらってはどうかと伝えた。また、無料法律相談のFAX番号を伝えてほしいとのことだったため、予約受付の電話番号とFAX番号を案内した。併せて、電話ではやりとりが困難であることから、お子さんから連絡してもらうよう伝えた。
18	家族	相談内容	特養に入所したい者がいるので、A市にどのような特養があるか教えてほしい。今は都内に住んでいるのだが、A市の特養に入れるかなど、いろいろと聞きたい。
		対応内容	特養入所について、住所変更の手続き等も含めて聞きたい様子であったため、市役所に尋ねてみるよう伝え、電話番号を案内した。
19	その他	相談内容	※ケアマネジャー資格取得予定者より 私は数年前にヘルパーをしていた。これから、ケアマネジャーの資格を取得するにあたって、勤務日数記録がほしい。以前勤めていた事業所は、一つがすでに廃止していて、もう一つは、パワハラを受け、自己都合で辞めていて、社長に電話しづらい。勤務日数記録を代わりに書いてもらえないか。
		対応内容	本会は、介護サービスを利用している方の苦情相談窓口であり、対応範囲外であることを伝えた。また、勤務日数記録については、本会で代わりに出すことはできないため、事業所に直接連絡していただくか、勤務日数記録の提出を求められている協会等に直接連絡していただくよう伝えた。
20	子	相談内容	母の入居している施設では、施設で母の通帳を預かっている。息子の私は、契約代理人で身元引受人である。息子の私がいるのに、施設が通帳を預かるのはおかしいのではないか。
		対応内容	施設の種類を尋ねたが、教えていただけなかった。施設が通帳を預かる場合には、事前に契約書や重要事項説明書等により話があるはずだと伝えた。なぜ施設が通帳を保管しているのかについて、改めて、施設から説明してもらうよう伝えた。

項番	相談者	相談・対応内容	
21	子	相談内容	<p>※以前、相談のあった方より</p> <p>以前、警察が介入している状況で、居宅介護支援事業所から支援を打ち切られるとともに、ほとんどのサービス提供事業所から手を引かれてしまったことについて相談した。昨日、唯一残ってサービス提供をしてくれているヘルパー事業所の社長から、以前利用していた事業所のヘルパーが私のことを嗅ぎ回っているという話を聞いた。新たな居宅介護支援事業所に支援に入ってもらい、サービス事業所を探してもらっている中で、以前利用していた事業所が、私たち家族の不利益な個人情報勝手に提供しているようだが、個人情報保護の観点から、違反行為ではないか。</p>
		対応内容	<p>サービス提供にあたり、以前利用していた事業所が次にサービス提供を行う事業所にサービスに必要な情報提供をすることはあると伝えたところ、不利益な情報を勝手に伝えられて困っているとの話があった。本会としては、詳細な状況がわからない中で、契約違反という話について介入することは困難だが、以前利用していた事業所から不利益な個人情報を提供されて困っているという思いを伝えるところまでであれば可能と思われると伝えた。すると、現在のケアマネジャーに相談して、伝えてもらうかどうかは検討するので、まずは記録に残して欲しいとのことだった。</p>
22	本人	相談内容	<p>私は発達障害と身体障害があり障害者手帳を持っている。以前、障害福祉サービスを利用していたが、最近、また調子が悪くなってきたので介護保険の在宅介護を利用したいと思い、訪問介護事業所に聞きに行った。すると、不審者と勘違いされて警察に通報された。当時、事業所には女性職員が一人しかおらず、私が支離滅裂な話をしたから怖かったとのことだが、誤解だと分かたら謝るべきだと思う。市役所の障害福祉担当の職員に話をしたところ、「災難だったね。忘れた方がいい。サービスについては私が紹介するから」と言われた。しかし、通報されたことが悔しい。</p>
		対応内容	<p>利用した介護サービスへの苦情ではなかったため、傾聴した。</p>
23	兄弟姉妹	相談内容	<p>兄は現在入院中だが、嚥下障害により胃瘻造設を行い、まもなく退院予定である。先日、医療ソーシャルワーカーに病院に呼ばれ、兄の今後の予定について話し合ったが、持参するよう言われていた介護保険の被保険者証を忘れてしまった。退院後、兄は施設へ入所することになっているが、持参するよう言われていた被保険者証を渡せていないので、どうしたらよいか教えてほしい。</p>
		対応内容	<p>医療ソーシャルワーカーに電話して被保険者証を忘れたことを伝え、どのように対応したらよいか確認するよう伝えた。</p>
24	その他	相談内容	<p>私の家の近くの介護付き有料老人ホームでは、新型コロナウイルスの感染者が増えているのに、大きな声を出して体操しており、利用者が外部に出ている。直接、施設に話をしたが、理解してもらえなかった。市役所に相談したところ、施設に伝えると言ってくれたが改善されていない。国保連から施設に言ってほしい。</p>
		対応内容	<p>本会は、介護サービスを利用している方の苦情相談窓口であり、対応範囲外であることを伝えた。また、施設が新型コロナウイルスの対策を講じた上で実施しているのかもしれないので、市役所に、施設に伝えた結果を問い合わせるかどうかと伝えた。</p>
25	本人	相談内容	<p>病院で膝の手術をした際、知人から障害者手帳をもらえると聞いたので、医師に話をした。すると、「手術後の生活に支障が出ていなければ、障害者手帳はもらえない」と言われたが、本当だろうか。</p>
		対応内容	<p>本会は利用している介護サービスへの相談窓口であるため対応範囲外であることを伝え、市役所の障害福祉の担当課に相談していただくよう伝えた。</p>

項番	相談者	相談・対応内容	
26	その他	相談内容	私は県外でケアマネジャーをしているのだが、県内に住む夫の友人のことで相談に乗ってほしい。夫の友人は20年前から男同士2人で暮らしている。その同居人が認知症になり、地域包括の紹介で成年後見人が付いたが、夫の友人は成年後見人と意見が合わない。そこで、市役所に相談したが、課長や主任の説明に納得できず、イライラして不満を私に電話で訴えてきた。これまで、夫の友人の相談に乗っていたわけでもなく、同居人のケアマネジャーと連絡を取り合っていたわけでもなく、突然のことで詳細が分からない。ただ、男手一つで介護や生活の世話をしている夫の友人が可哀想だと思うので、夫の友人の相談に乗ってほしい。
		対応内容	本会は介護保険を利用している方と御家族が対象の介護サービスの相談窓口である旨を説明し、成年後見人とのトラブルについて対応範囲外である旨を伝えた。当事者同士で話し合ってもらえないかと尋ねたところ、「無理だと思う」とのことであった。介護サービスに関しての意見の相違であれば、地域包括に相談できるのではないかと伝え、「介護サービスの話は出ていない」とのことだった。また、成年後見人を開始する際の相談先としては、権利擁護センターがあるが、成年後見人とのトラブルについて相談の対応をしてくれるかは不明である旨を伝えた。
27	その他	相談内容	訪問ヘルパーの資格を取った際の研修の修了書を失くしてしまった。研修を受けたところに連絡を取ったが、閉鎖になっていた。再発行してもらうにはどうしたらよいか。
		対応内容	県の担当部署を紹介し、問い合わせしてみるよう伝えた。
28	その他	相談内容	※市役所の職員より 市内の特定施設に入居している方の家族から、施設に対する苦情相談があった。苦情申立てを提案しようと思うが、入居者の住民票は県外である。申立人は県内に住んでいる家族になると思うが、この場合、苦情申立てはどこにすることになるか。
		対応内容	本会であることを伝え、相談内容を尋ねたところ、「施設で新型コロナウイルスのクラスターが発生し、利用者が入院した。入院の費用をどちらが持つかで施設と揉めている」とのことだったため、入院の費用を施設で払ってもらいたいという内容については、本会の対応範囲外になることを伝えた。
29	その他	相談内容	隣の家が利用している介護サービス事業所の男性職員が我が家に車をぶつけた。この男性職員では判断できないことがあり、保険の話等がスムーズに進まないため、事業所の上司と話したいが、上司が雲隠れしている。きちんと対応してほしい。
		対応内容	本会は、利用した介護サービスに対する苦情相談の窓口であるため対応範囲外であることを伝え、警察に相談するよう話をした。しかし、「警察は明日来ることになっており、事故内容ではなく事業所の上司の対応について苦情を言いたい」とのことだったため、対応してくれるかどうかは分からないことを伝えた上で、事業所に対して指定・指導権限のある市役所（権限委譲）の担当課を紹介した。
30	その他	相談内容	※町役場の職員より 町にある老健に入所されていた方の娘さんから、「施設の職員の対応について国保連に相談しようと思うが、ケアマネジャーから、まずは町役場に相談するよう言われた」とのことと相談があった。国保連で対応してもらえるか。匿名希望ということで名前は教えてもらえなかったが、相談内容は、「施設で口腔ケアをしていなかったようだ。トイレットペーパーを捨てずに、繰り返し使っていたようだ」というものだった。
		対応内容	苦情申立をする場合は匿名ではできないことなど、本会の苦情対応について説明した。本会では、まずは電話で話を聞き、その上で対応を相談していると伝え、相談者が本会での対応を希望されるのであれば、直接、本会に電話していただいて構わないと伝えた。

項番	相談者	相談・対応内容	
31	その他	相談内容	<p>※市役所の職員より</p> <p>市役所に利用者の長男から相談があった件で、国保連で対応が可能かどうか教えてほしい。相談内容は、「利用者が特養のロングショート中に、食べ物を喉に詰まらせ救急搬送された。脳死状態で呼吸器を付けているとのことで、今後も医療費がかかるが、事業所から時系列の説明はあったが、補償について何も触れてこない」というものだった。</p>
		対応内容	<p>相談者が医療費や損害賠償を求めているのならば、本会では対応範囲外となることを説明した。直接、事業所と話し合っていたか、無料法律相談や弁護士等に相談していただくようお願いしていることを伝えた。</p>
32	本人	相談内容	<p>精神科の訪問看護に来てもらっている。その訪問看護のことで相談したい。</p>
		対応内容	<p>医療保険での利用であったため、本会は介護保険で利用しているサービスの相談窓口であることを説明し、医療安全相談窓口を紹介した。</p>
33	本人	相談内容	<p>私は身体障害があり、障害者グループホームに入居している。このグループホームに、私がお願いをしても聞いてもらえないため相談したい。</p> <p>運営適正化委員会に相談したところ、運営適正化委員会がグループホームに言ってくれたが、改善されなかった。市役所にも相談したが、あまり親身になってもらえなかった。</p>
		対応内容	<p>障害福祉サービスであったため、本会の対応範囲外であることを説明した。</p> <p>施設に入居したいきさつを尋ねたところ、「市役所と相談支援専門員に相談して決めた」とのことだったため、相談支援専門員に相談してみるよう提案した。</p>
34	本人	相談内容	<p>私は生活保護を受けており、保険証がなく、精神疾患があるため、訪問ヘルパーを利用している。来ている訪問ヘルパーのことで相談したい。</p>
		対応内容	<p>障害福祉サービスでの利用とのことだったため、本会は介護保険での苦情相談の窓口であることを説明し、運営適正化委員会を紹介した。</p>
35	家族	相談内容	<p>祖母が入居しているサ高住の職員の暴言が酷く、特に施設長が酷い。そのことを県に相談したところ、市役所に相談するよう言われ、市役所に相談したところ、施設に調査に行ってくれた。</p> <p>しかし、市役所から「虐待はなかった」「今後はコミュニケーションを取ることを施設に言った」と言われ、改善されていないので相談したい。また、この施設ではエアコンも付けてくれない。</p>
		対応内容	<p>調べたところ、特定施設には指定されていないサ高住だった。併設のデイサービスも利用しているとのことだったが、暴言を言う職員はサ高住の職員とのことだった。</p> <p>特定施設以外のサ高住の職員に対する苦情は対応範囲外となることを説明し、県の担当課（相談者が相談したのは担当課ではなかった）に相談していただくよう伝えた。</p> <p>相談者から「虐待と言ったわけではないのに、市役所から「虐待はなかった」と言われた」との話があったため、暴言は虐待になること、虐待は市役所が対応することになっていることを説明したところ、納得された。</p>
36	友人等	相談内容	<p>私はサ高住に入居している。私の友人があるサ高住に入居申し込みをしたが、身元保証人がいないことを理由に入居を断られた。このような理由で断ってもよいのか。私が入居しているサ高住は利用料が高いので、私もそこへ移りたいと思っている。</p>
		対応内容	<p>友人が断られたというサ高住も相談者が入居しているサ高住も特定施設ではなかったため、特定施設ではないサ高住については、本会の対応範囲外であることを伝え、県の担当課を紹介した。</p>

項番	相談者	相談・対応内容	
37	子	相談内容	父はケアハウスに入居していたが、先月末、ケアハウスから、「認知症になったため、うちで見るのは難しい」、「ショートステイに行ってほしい」と言われ、父は現在、ショートステイにいる。今後の行き先が決まっていないため、一度話し合うことになっていたが、ケアハウスからは、退去届を出して戻って来ないと言われていた。また、父の居室の鍵を返すよう求められ、水道も止められた。
		対応内容	施設を調べたところ、特定施設に指定されていないケアハウスだったため、本会の対応範囲外となることを説明し、県の担当課を紹介した。
38	サービス事業者	相談内容	※サ高住（特定施設対象外）の職員より 勤務先のサ高住の入居者が、不当に強制退去させられそうになっている。この入居者は認知症がある男性で、リハビリのために、施設と同系列の訪問看護事業所が散歩に連れて行っているが、その際に看護師にキスをしようとしたため、看護師から不満が出て、本部が退去してもらうことを決めた。しかし、散歩に男性看護師や男性職員が付くなど、対応を変えればよいだけだと思う。また、本部は退居を決める前に、施設の職員に日頃の様子や状況を聞くべきだと思うが、それもしていない。おかしいと思う。
		対応内容	強制退去以外に取れる対応があるということならば、上司に相談してみてもどうかと伝えたところ、上司から、「本部が決めたことだから、何も言わないほうがよい」と言われたとのことだった。相談者としては、そのままにしておけないが、どこに相談したらよいか分からず本会に電話したとのことだった。特定施設に指定されていないサ高住については、本会の対応範囲外となることを伝え、市役所（権限委譲）に相談してみるよう伝えた。
39	ケアマネジャー	相談内容	地域包括から紹介され、支援していた利用者が入院し、退院後は施設に入所することになっていた。 ところが、地域包括から、「本人が在宅に戻ることを希望しており、あなたは利用者を大勢支援しているため、他の居宅介護支援事業所のケアマネジャーに頼むことにした」と言われた。 地域包括にこのようなことを決める権限があるのだろうか。確かに、私は取扱い件数で減算になっているが、この利用者の支援はできる。
		対応内容	本会は、利用している介護サービスに対する苦情相談の窓口であるため、この相談については対応範囲外であることを説明し、地域包括及び市役所に相談してみてもどうかと伝えた。また、利用者がケアマネジャーを変えたいと言っている場合には、やむを得ないことを伝えた。
40	サービス事業者	相談内容	※介護老人福祉施設の施設長より 入所者家族とトラブルになっているため、市や地域包括、弁護士に相談したが、国保連にも相談したい。1年以上前に、入所者が頓服薬を定期の薬と同じように服用してしまった可能性があったため、家族に連絡した。難しい家族のため、改善計画を立てるよう言われたり、その後いろいろあり、管理者を変えるよう言われたり、膨大な文書で説明するよう言われたりした。また、すでに説明しているのに何度も同じことを聞いてくるため、施設としてはこれ以上対応できないと文書で送った。すると、この後、連絡が取れなくなった。緊急で受診しなければならぬ時に対応できない可能性もあり、困っている。
		対応内容	本会は介護サービスを利用されている方の相談窓口のため、施設としてどうしたらよいかを相談したいということであれば、特養を管轄している機関に相談していただくよう伝えた。 しかし、本会に話をしておきたいとのことだったため、聞いた内容は記録に残すが、家族から相談があった際には、本会から施設に問い合わせをすることもであると伝えた。 なお、緊急時、家族と連絡が取れず、入所者が必要な医療が受けられないことは問題があると話したところ、福祉事務所が県に相談するとのことだった。

項番	相談者	相談・対応内容	
41	サービス事業者	相談内容	<p>※介護老人福祉施設のケアマネジャーより</p> <p>新型コロナウイルスへの対策で、センター長が職員の勤務体制に在宅勤務でのデスクワークを取り入れたところ、理事長の息子から、「在宅勤務は遊んでいる」と言われ、センター長は降格されてしまった。同様に、私も異動を命ぜられた。熱を出したため、やむなく自宅待機となった職員もいるにもかかわらず、このような人事異動は不当だ。</p>
		対応内容	<p>本会は、利用している介護サービスへの苦情相談窓口のため、対応範囲外であることを伝え、労働基準監督署に相談してみるよう伝えた。</p> <p>また、新型コロナウイルスの対応については、特養に対して指定・指導権限のある県の担当課に問い合わせるよう伝えてみた。</p>
42	ケアマネジャー	相談内容	<p>※居宅介護支援事業所のケアマネジャーより</p> <p>デイケアの利用者が、主介護者である息子の言動で、利用を断られた。入浴が必要だったため、他のデイサービスにつなげ、現在にいたっている。</p> <p>息子は、右半身の拘縮が進んでしまうからと、これまで利用していたデイケアに戻すよう主張しており、近隣のデイケアを照会しても受け入れてくれない。これまで利用していたデイケア側には受け入れるつもりがないので、居宅としては今以上の介入はできないと伝えてもよいだろうか。</p>
		対応内容	<p>居宅として今以上の介入ができないと伝えてよいかどうかは、事業所の判断となる旨説明した。</p> <p>デイケアが利用を断る理由については、家族が直接確認する必要があると思われ、ケアマネとしては、サービスが途切れないよう、また、リハビリが適切に受けられるよう、第三者を交えて話し合う機会を設けるなど、可能な限りの工夫をしてほしいと伝えた。</p>
43	ケアマネジャー	相談内容	<p>※居宅介護支援事業所のケアマネジャーより</p> <p>利用者がショートステイの利用中に転倒・骨折し、入院した。長女さんから、①事業所に対応の悪さがあるため謝罪してほしい。②転倒の状況は説明してもらったが詳しく説明してほしい。③損害賠償をしてほしい。との相談があった。国保連で対応してもらえるか。以前、市役所は対応した結果について相談者に報告はしていないと言っていたため、市役所には相談していない。</p>
		対応内容	<p>本会は介護サービスの質の向上を目的としているため、謝罪や損害賠償については対応範囲外となることを説明した。謝罪や損害賠償については、事業所と直接話し合っていたか、無料法律相談を紹介していることを伝えた。②については、事故報告書を開示してもらうよう助言した。</p>
44	ケアマネジャー	相談内容	<p>※居宅介護支援事業所のケアマネジャーより</p> <p>私は居宅介護支援事業所で、一人で管理者兼ケアマネジャーをしている。併設の訪問看護事業所の管理者が、更新切れだがケアマネジャーの資格を持っており、私の利用者の支援に必要以上に介入してくる。自分でケアマネジャーをやればよいのではないかと思うが、介入されたために生じた書類の調整や担当者会議等は私がやらなければならないと、また、一度解決した話を蒸し返したりするため、困っている。前任のケアマネジャーもこのことが原因で辞めた</p>
		対応内容	<p>本会は、利用した介護サービスへの苦情相談窓口であるため対応範囲外となることを伝えた。訪問看護の管理者が勝手に支援に介入することについて、利用者からは苦情が出ていないとのことだった。双方の事業所の問題であるため、直接、訪問看護の管理者と話し合うか、法人の誰かに相談してみることを提案した。</p>

項番	相談者	相談・対応内容	
45	ケアマネジャー	相談内容	<p>※介護医療院のケアマネジャーより</p> <p>施設では感染予防のため、全員にタオルや歯磨きセット、リネン類のリースを利用している。手指拘縮予防にタオルを握ってもらう必要のある入所者がおり、リースのタオルではサイズが合わず、本人用のタオルが必要である。これまで施設でタオルを用意してきたが、入所者家族に日常生活費として請求してもよいだろうか。また、アイスノン、座布団、レッグウォーマーは日常生活費として請求してもよいだろうか。</p>
		対応内容	<p>本会では、判断が困難であるため、指定・監督権限のある県の担当課を案内した。</p>

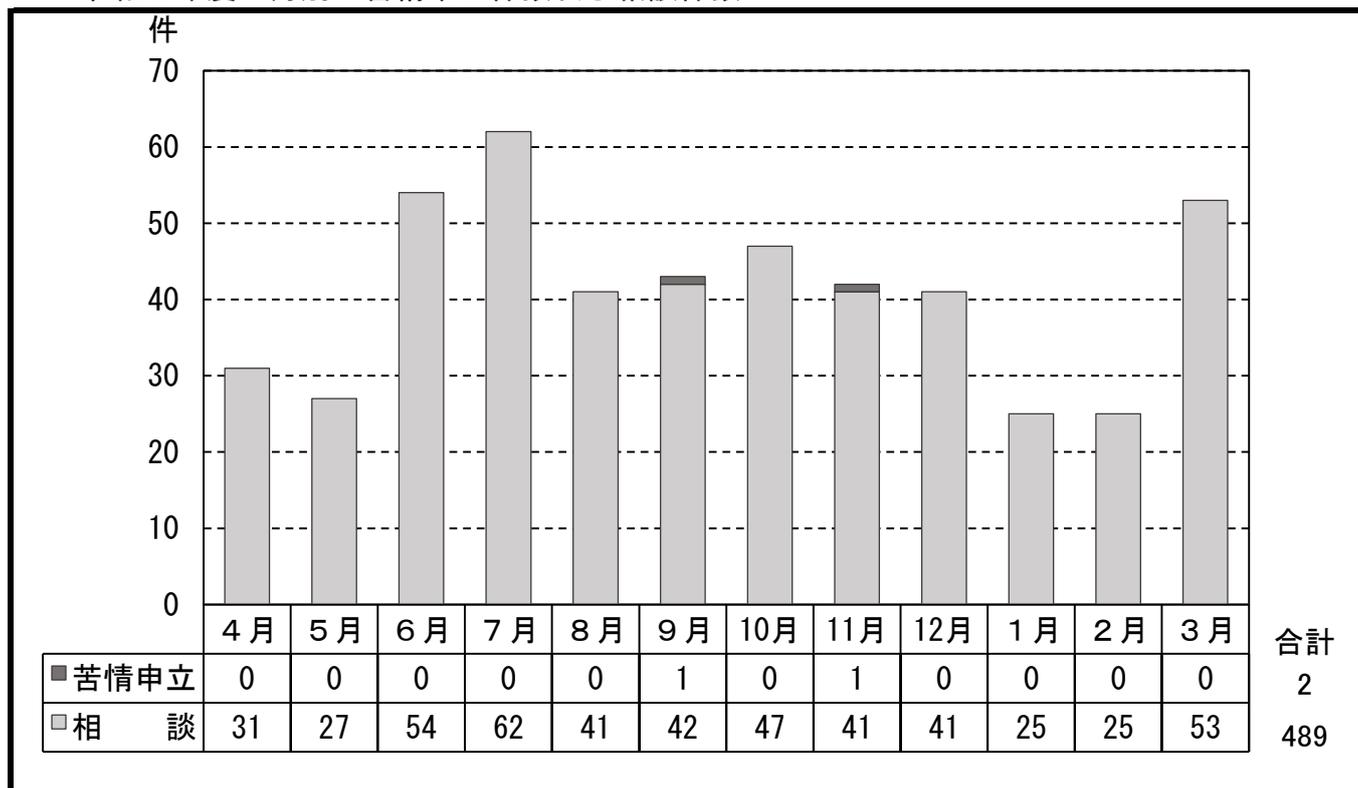
**④**

**統計資料**



## 令和2年度 介護サービス苦情申立及び相談状況（累計）

### 1 令和2年度 月別の苦情申立件数及び相談件数



### 2 サービス種類別の苦情申立件数及び相談件数

#### ①要介護（介護給付）

居宅サービス	苦情申立件数	割合	相談件数	割合
訪問介護	0	0%	18	10%
訪問入浴介護	0	0%	1	1%
訪問看護	0	0%	6	3%
居宅療養管理指導	0	0%	3	2%
通所介護	0	0%	22	12%
通所リハビリテーション	0	0%	1	1%
短期入所生活介護	2	100%	12	7%
短期入所療養介護	0	0%	4	2%
特定施設入居者生活介護	0	0%	59	32%
居宅介護支援	0	0%	58	32%
合 計	2	100%	184	100%

施設サービス	苦情申立件数	割合	相談件数	割合
介護老人福祉施設	0	0%	63	83%
介護老人保健施設	0	0%	13	17%
合 計	0	0%	76	100%

地域密着型サービス	苦情申立件数	割合	相談件数	割合
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	0	0%	3	13%
地域密着型通所介護	0	0%	4	17%
小規模多機能型居宅介護（短期以外）	0	0%	3	13%
認知症対応型共同生活介護（短期以外）	0	0%	10	43%
地域密着型特定施設入居者生活介護（短期以外）	0	0%	1	4%
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護	0	0%	1	4%
看護小規模多機能型居宅介護	0	0%	1	4%
合 計	0	0%	23	100%

## ②要支援（予防給付）

介護予防サービス	苦情申立件数	割合	相談件数	割合
介護予防特定施設入居者生活介護	0	0%	3	50%
介護予防支援	0	0%	3	50%
合 計	0	0%	6	100%

総合事業防サービス	苦情申立件数	割合	相談件数	割合
訪問型サービス	0	0%	3	38%
通所型サービス	0	0%	5	63%
合 計	0	0%	8	100%

## ③その他

その他	苦情申立件数	割合	相談件数	割合
要介護認定			6	3%
保険料			2	1%
制度上の問題			23	12%
行政の対応			7	4%
通報情報			21	11%
その他	0	0%	133	69%
合 計	0	0%	192	100%

### 3 苦情申立人及び相談者の状況

区分	苦情申立人		相談者		
	本人	家族	本人	家族	その他
件数	0	2	96	301	92
割合	0%	100%	20%	62%	19%

### 4 苦情申立方法及び相談方法の状況

区分	苦情申立方法		相談方法		
	直接	経由	電話	文書	来会
件数	2	0	479	6	4
割合	100%	0%	98%	1%	1%

### 5 苦情申立内容及び相談内容の状況

区分	苦情申立内容
件数	2
割合	100%

区分	相 談													
	介護サービスにかかる相談								その他の相談					
	サービスの質	従事者の態度	管理者等の対応	説明・情報の不足	具体的な被害・損害	利用者負担	契約・手続関係	その他	要介護認定	保険料	制度上の問題	行政の対応	通報情報	その他
件数	70	34	36	48	16	36	20	37	6	2	23	7	21	133
割合	24%	11%	12%	16%	5%	12%	7%	12%	3%	1%	12%	4%	11%	69%

### 6 苦情申立及び相談にかかる事業所の経営主体の状況

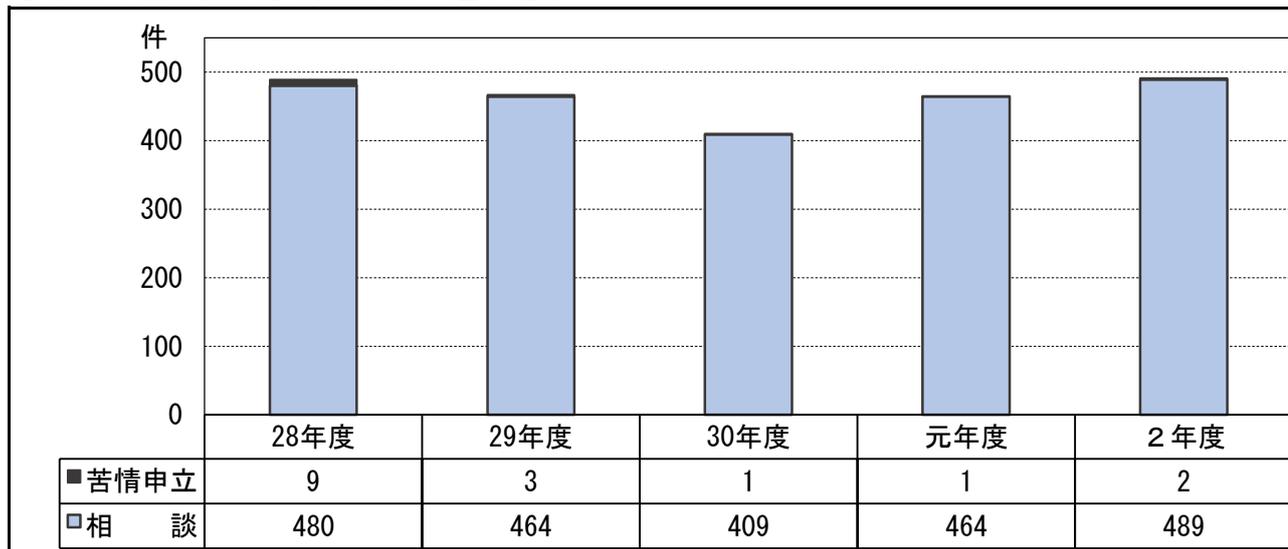
区分	経営主体									
	苦情申立	介護サービスにかかる相談								
	社会福祉法人	社会福祉法人	医療法人	社団法人	NPO法人	株式会社	有限会社	合同会社	その他	未回答・不明
件数	2	91	18	3	2	99	10	2	1	71
割合	100%	31%	6%	1%	1%	33%	3%	1%	1%	24%

※ その他の相談を除く。

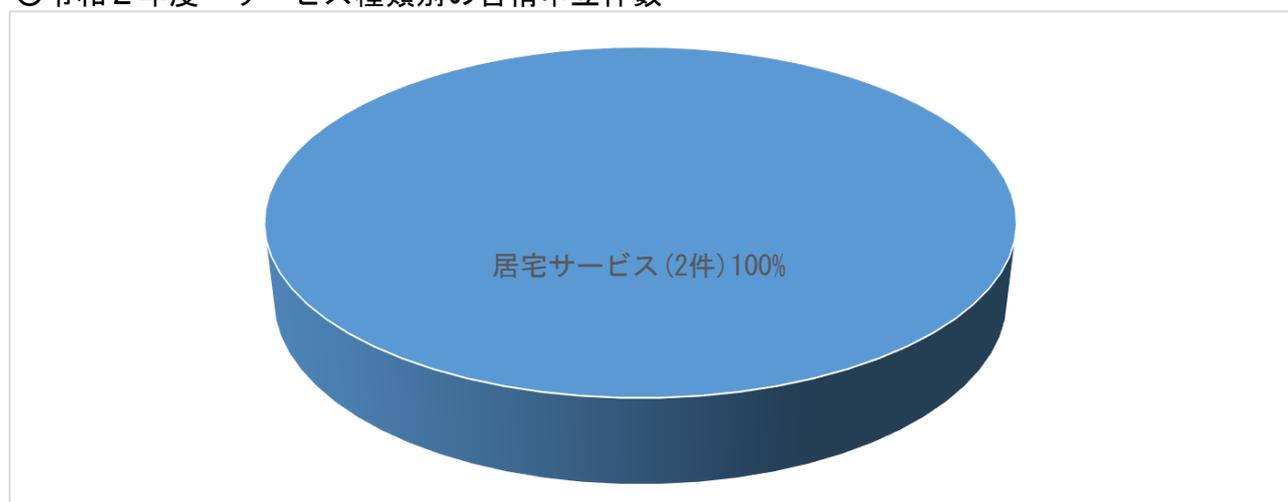
### 7 苦情申立結果及び相談結果の状況

区分	苦情申立	相 談			
	指導・助言	回答・解決	苦情申立書送付	転送・紹介	その他
件数	2	423	0	54	12
割合	100%	87%	0%	11%	2%

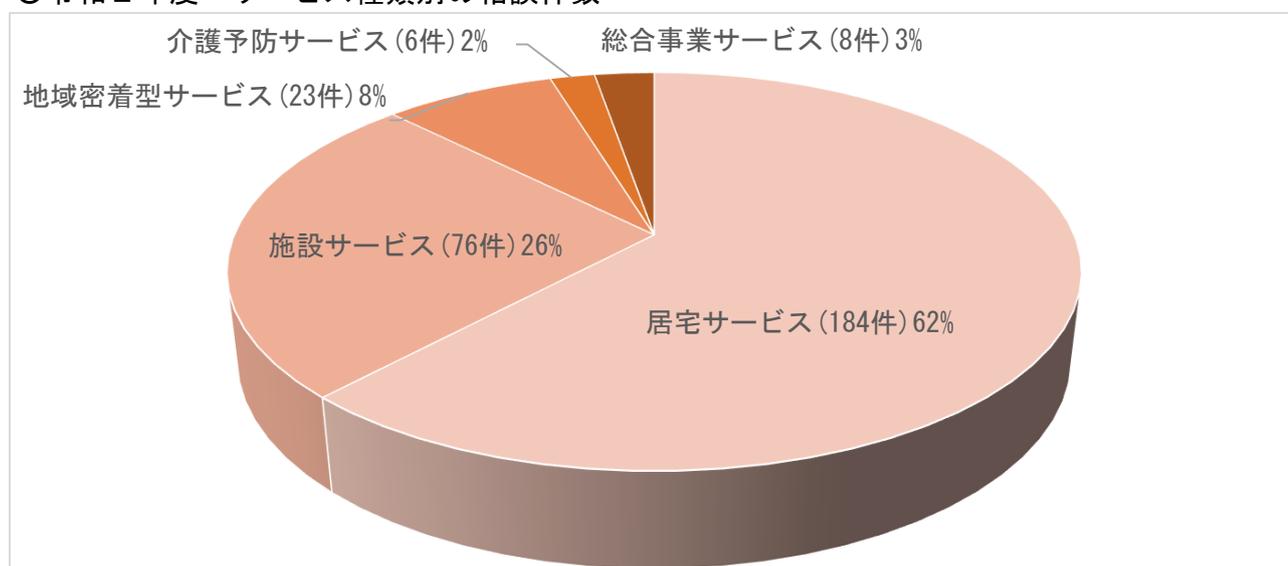
○苦情申立件数及び相談件数の経年推移



○令和2年度 サービス種類別の苦情申立件数



○令和2年度 サービス種類別の相談件数



※ その他の相談を除く。

注 1%未満については、すべて1%で掲載。

それぞれの割合の値については、四捨五入しているため、計に一致しない場合があります。

**令和2年度介護サービスにかかる苦情・相談事例集**

令和4年3月発行

埼玉県国民健康保険団体連合会

住 所 〒338-0002

さいたま市中央区大字下落合1704番（国保会館）

電 話 （048）824-2568

