

Ⅱ 相談・苦情受付事例

※掲載事例は実例をもとにしておりますが、個人情報の保護等に十分配慮して記述しております。

1 国保連受付事例

(1) 介護サービスの内容

① 訪問看護

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母に対し、訪問看護師によって体調不良時に乱暴な痰吸引をされた。後に救急搬送後に亡くなった。診断書記載の死因は肺炎であった。</p> <p>母の逝去から数日後に家族から事業所へ連絡し、管理者に母は看護師に殺されたと思っていると伝えた。管理者からは謝罪や反省の言葉はなかった。賠償金の話になったが、弁護士に相談して後日連絡すると言われた。</p> <p>事業所や訪問看護師に謝罪してほしい。できれば行政処分（事業所閉鎖、看護師免許はく奪）してほしい。</p>
対応結果		<p>本会は、行政処分を行う立場になく、過失や医療処置の適否についての判断はできないことを伝えた。そのうえで、事業所に対し、救急搬送時等の利用者の様子や対応状況を確認することは可能であることを説明した。</p> <p>相談者の了承を得たうえで、事業所に対し医療機関等との連携状況を含めた対応経過を聴き取りし、相談者へ報告、関係機関へ情報提供した。</p>

② 居宅療養管理指導

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>薬剤師による居宅療養管理指導の利用契約について教えてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 某薬局から、上記の利用契約書が郵送され、指定日での契約締結を求められているが、この契約は有効なものなのか。 ・ サービス利用に関する事前説明もなく、6～7ページの契約書も左上の1か所をホチキス止めしただけの簡易なものである。 ・ 契約相手の薬局には、安易な契約締結の仕方など、信頼感を抱けない心境である。
対応結果		<p>次の事項を説明し、契約の当事者として、相手方の薬局に再度説明を求め、サービス利用や契約の取扱いを相談してみるよう助言、回答した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護保険のサービス利用に当たっては、利用開始前の重要事項説明書等に基づく説明、利用者（代理人たる家族）の同意のもとに利用契約を締結する必要があること。 ・ 契約書の体裁については、不満があれば、袋とじや割印の押印等を含め、契約の相手方に整備を求めること。 <p>なお、利用契約に関して問題がある場合には、市の介護保険担当課に相談することを勧めた。</p>

③ 通所介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母がデイサービス利用後に腰が痛いということで、車椅子で帰宅した。翌日も動けず受診した結果、骨盤骨折で入院となった。</p> <p>事業所へ、経過を文書で説明してほしいと要望したが、事業所から「会社の方針で文書は出せない」と言われた。</p> <p>後に言った・言わないなど、行き違いにならないように文書で説明してほしいがどうしたらよいか。</p>
対応結果		<p>事故発生時の家族への説明方法について決められたものはないが、事業所は、丁寧に説明することが求められているため、再度口頭でも説明を求めてみるよう助言した。</p>

④ 通所リハビリ

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母が利用中の事業者は、送迎を外部委託（以下、委託先）している。</p> <p>ある日、雪で車が進まないという理由で、母は送迎途中で車から降ろされた。偶然母が降車したところを親族が発見したので、自宅まで怪我なく帰宅できたが、大雪のなか高齢者を放り出すなどありえない。</p> <p>後日、私から事業者に電話を入れたが、「委託先の運転手が急遽変更になり対応できなかった」などと言い訳ばかりされた。</p> <p>これまでも委託先の運転手の態度について苦情を入れているが、「改善する」と口だけである。きちんとした説明や謝罪をしてほしい。このことを国保連から伝えてほしい。</p>
対応結果		<p>本会から事業者に聴き取りしたところ、委託先の運転手の説明では、雪で車が進まない状況になったところに利用者の親族が居合わせたので、親族に利用者を自宅まで送ってもらうよう依頼したとのことであった。事業所としては、緊急時には運転手が一人で判断するのではなく、委託先の管理者及び事業者に報告することとしており、このことはすでに委託先と申し合わせていた。</p> <p>また、これまで受け付けた苦情は、その都度委託先と共有し、委託元として問題意識は持っていたと述べていた。</p> <p>後日、事業者から相談者に対し、苦情内容に係る経緯、改善策等について口頭及び文書での説明と謝罪が行われ、サービスは利用継続となった。</p>

⑤ 短期入所生活介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母がショートステイ利用中、施設から電話があり、「利用者が、腕が痛いと訴えている。転んだかもしれない。受診されてはどうか。受診するなら送迎する」と言われた。</p> <p>指定した病院で待ち合わせると、母は左腕の痛みを訴え、左目周辺も痣ができていた。送迎した職員は、荷物と病院あての封筒を渡すと、謝罪や説明もなく帰ってしまった。</p> <p>受診の結果、母は左上腕部骨折と診断された。医師からの連絡で受診結果は事業所も把握しているはずだが、謝罪や怪我の説明もないことに憤りを感じる。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
	対応結果	<p>本会から事業者へ聴き取りしたところ、怪我の原因は、居室内の状況から、夜間に居室内で転倒したのではないかと考えていた。関係者で協議し、家族が希望する機関の調査が入り次第、家族に説明を行うこととしていたとのことだった。</p> <p>事業者に対し、事故対応においては、家族への説明を的確に行うなど、迅速な対応が求められることを伝え、家族に対し経過や今後の対応を説明するよう指導した。</p>
2	子	<p>母が、ほぼ毎週2泊3日でショートステイを利用していたが、半年間で3回も尿カテーテルが抜けることがあった。</p> <p>1、2回目の抜去後、事業所から「尿カテーテルが抜けました。受診に連れていくので受診している病院を教えてください」と連絡があったが、それ以上の説明はなかった。</p> <p>3回目の抜去でさすがに多すぎると思い、事業所に説明を求めたが、「これ以上説明を求められるとクレーム対応せざるを得ない」と言われた。かかりつけ医からも「カテーテルは簡単に抜けるものではない、3回も抜けるなんてありえない、その施設は利用しないほうがいい」と言われた。</p> <p>今後、当該事業所を利用する気はないが、他の利用者のために指導してほしい。</p>
	対応結果	<p>本会から事業者へ聴き取りしたところ、カテーテルの抜去が3回あったことは事実であり、原因はトイレ介助や入浴介助の際に利用者の手（麻痺側）等にカテーテルが引っ掛かったためとしていた。事業者側は、抜去後の医療受診時に、相談員から家族に説明と謝罪し、家族からは「わかった」との反応があったと記憶していた。その都度事故報告書を提出し、職員間で検討会議を行い原因や対応策を協議していたとのことだった。</p> <p>事業者に対し、本来抜けてはならない尿カテーテルが、何度も抜けてしまう状況について、医療機関に相談することも適切と考えられることを伝えた。</p> <p>また、事業者としては行っていたという説明が相談者には伝わっていなかったことや、相談者に「これ以上説明を求められるとクレーム対応せざるを得ない」と発言されたと受け止められたことについて、事業所の対応経過を再度職員間で振り返り、課題や改善点等について十分に協議するよう助言した。</p>
3	子	<p>母は、月に2回ほど週末にショートステイを利用していた。</p> <p>母が、新型コロナウイルス感染症のPCR検査で陽性（無症状）となり、自宅療養していた。</p> <p>健康観察期間を経てショートステイを利用したが、利用開始日の昼に施設から連絡があり、「鼻水症状があるため抗原検査したところ、陽性だったので引き取ってください」と言われた。感染から数日以内の抗原検査陽性率は数十%ほどあり、無症状でもあるのに利用できないのは納得できない。かかりつけ医から「無症状のため、サービス利用に問題はない」旨の意見書も書いてもらった。ショートステイ側は、「検査で陽性である限り利用はできない」の一点張りである。医師の意見書もあるのに利用できないのはいかがなものか。</p> <p>感染後、日数により抗原検査陽性となってしまうことが科学的に示されている。抗原検査結果だけで利用できないとする判断の根拠を国保連から確認してほしい。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
対応結果		<p>本会から事業者へ相談者の主訴を伝え、事業所の対応状況を聴き取りした。事業所では、抗原検査結果のみで判断したのではなく、利用者の鼻水症状を確認した時点で、保健所へ相談し、「利用者の状態は無症状とは言い難く、感染の可能性も0とは言い難い」との助言を受け、施設内で協議のうえ利用を控えていただく判断をしていた。</p> <p>その後、事業所から家族への説明の場が設けられ、数日後に利用再開となった。</p>

⑥ 居宅介護支援

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母の担当ケアマネジャーは、家族の希望を考慮せずケアプランを作成する。母のリハビリ回数や内容の変更を希望したが、「高齢なので無理はさせない方がいい」と却下された。主治医にも相談したが、ケアマネジャーと同じ回答だった。</p> <p>私はケアマネジャーを変更したいが、家族間で意見が割れている。</p>
対応結果		<p>本会からケアマネジャーに相談内容を照会できることを伝えたが、「先方に話してもどうせ対応してくれない」、「国保連から話すと母に不利益が生じるかもしれない」などと難色を示されたため、家族間で再度協議していただくこととした。</p>
2	配偶者	<p>夫の担当ケアマネジャーには、6年程お世話になっている。夫の介護認定区分が変更になった際、サービス担当者会議が開かれなかったため、ケアマネジャーに問い合わせると、「奥さんが受けてくれなかったじゃないですか」と、私が開催を拒否したように言われた。</p> <p>これまでもサービス利用票の提出が遅い等、だらしない人だとは思っていたが、今回のことでショックを受けた。今後、担当者変更も検討している。</p>
対応結果		<p>その他詳細を伺うと、ケアマネジャーとして不適切な対応が疑われる状況であったことから、居宅介護支援事業所の管理者や相談窓口への相談もしくは改善を求めるよう助言したが、相談者は消極的であった。</p> <p>すでに地域包括支援センターにも相談していたことから、今後も不適切な対応が続く場合は相談するよう助言した。</p>
3	他の家族	<p>同居家族が訪問看護を医療保険で利用している。処置内容等に対し家族が意見したところ、事業所から、「うちでは対応できません、他を利用したらどうですか」と言われた。</p> <p>これについて、担当ケアマネジャーに相談したが、「私は関係ありません」と言われた。ケアマネジャーは無関係ということがあるのだろうか。</p>
対応結果		<p>本会は介護サービスの苦情相談窓口であることを伝え、以下の対応をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問看護は医師の指示により提供されるため、指示書を作成している医師に対し、家族が希望する処置内容等について所見を確認してみるよう助言した。 ・ 医療保険利用の訪問看護については、ケアマネジャーができて対応は限られるものの、ケアマネジャーは利用者の医療サービスについても把握する必要があることから、全くの無関係とは言い難いと思われることを伝えた。

No.	相談者	相談苦情内容
4	本人	<p>私は、ほぼ目が見えず、独居で、訪問介護を利用している。</p> <p>ある日、自宅の皿がなくなっていることに気づいた。ヘルパーが犯人だと思い、担当ヘルパーに問い合わせたが「知りません」と言われたので、担当ケアマネジャーに相談したところ「あなた（相談者）が自分でなくしたんでしょ」と言われた。家に来るのはヘルパーだけなので、ヘルパーが犯人であることに間違いないのにケアマネジャーの言葉に憤慨している。</p> <p>ケアマネジャーの変更は考えていない、事を荒立てずに問題を解決したい。</p>
対応結果		<p>相談者に対し、ヘルパーやケアマネジャーと、犯人捜しを目的とせずに訪問時の状況確認を前提とした話し合いを行うよう助言した。</p>
5	子	<p>父は現在入院中だが、退院後は医師の所見等を確認したうえで、母が主介護者となって在宅介護をする予定でいた。</p> <p>母は、自分が父を看取りたいという思いがあるが、ケアマネジャーから「本当に自宅で看られるのか」と、何度も問いただされたりする。在宅介護を心配してくれているのはわかるが、覚悟して家族が決めたことを何度もほじくり返さないでほしい。</p> <p>ケアマネ変更も可能と言われたが、具体的にはまだ考えていない。</p> <p>今後もケアマネジャーとの関わりは多いと思うが、一連の対応に不安がある。</p>
対応結果		<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネジャーの対応について、居宅介護支援事業所の管理者に対し、対応状況を客観的に確認してもらうことや改善を求める相談ができることを伝えた。 ・ 在宅介護においては、実際に介護に携わる家族とケアマネジャーの連携が求められるため、ケアマネジャーとの信頼関係が構築できない等の場合には、担当者変更について家族間で協議するよう助言した。

⑦ 地域密着型サービス

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<p>サービス利用時、床に置いてあった「ながばしご」（福祉用具）を私が蹴ったと職員から指摘された。私は足が悪いので、床に放置された「ながばしご」を避けきれず、足が触れてしまったが蹴ったつもりはなかった。帰宅する際にも、事業所責任者から「防犯カメラを見れば分かりますよ」などと叱責された。プライドを傷つけられ精神的苦痛を感じているので、謝罪を求めたい。</p>
対応結果		<p>本会は、相談者からの苦情相談内容について、事業所に対処経過等を聴き取りしたうえで必要な指導等を行うことはできるが、事業所に謝罪を強制することはできない旨を説明した。</p> <p>後日、併せて相談していた包括職員同席のもと、関係者間の協議が行われた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
2	配偶者	<p>夫を在宅介護している。このまま自宅で看取りたいと思うが、周囲の助言もあり施設入所も考えだした。紹介された小規模多機能型居宅介護事業者と面談予定があるが、夫は医療的支援も必要で、救急搬送されたことも少なくない。小規模多機能型居宅介護の医療サービスはどのようになっているのか。特に、緊急時の対応はどうなっているのか。</p>
対応結果		<p>小規模多機能型居宅介護にも看護師が配置されているが、介護業務と兼務している場合もあるため、医療的支援の具体的内容は面談時に確認するよう助言した。</p> <p>運営基準上、事業者はあらかじめ協力医療機関を定め、緊急時には協力医療機関への連絡を行うなど、必要な措置を講じるよう定められていることを説明した。</p>
3	子	<p>グループホームに入所する母が、自室の窓から脱走し、怪我を負って警察に保護された。家族が引き取りに行きそのまま受診させた結果、上腕部の打撲と足を捻挫していた。</p> <p>施設職員は病院に来たが、謝罪はなかった。怪我が大事に至らなかったため、施設職員は笑いながら事故のことを話すなど誠意が感じられない。施設のセキュリティにも疑問がある。</p> <p>このような事案があったことを情報提供したい。</p>
対応結果		<p>関係機関への情報提供することとした。</p>

⑧ 介護予防サービス

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>以前、母の担当だったケアマネジャーは、一度も母の自宅での面談を行わなかった。</p> <p>母の生活状況が確認できていないことが原因で、母の自宅には服薬が3、4か月分残り、鍋等も焦げ付いているものばかりだった。母のすべてを把握してほしいわけではないが、安全に生活できる環境を確認できていないのではないのか。</p> <p>現在、当該ケアマネジャーは担当を外れているが、他の利用者のために改善してほしい。</p>
対応結果		<p>介護予防支援事業者に聴き取りした結果、コロナ禍での対応として、デイサービス利用時に利用者へのモニタリングを行っていたが、コロナ禍以前との取扱いの変更について利用者家族への説明が行われていなかった。</p> <p>担当者から相談者に対し、これまでの対応状況に関する十分な説明ができていなかったことについて、謝罪が行われた。</p>

⑨ 介護老人福祉施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	他の家族	<p>介護職員（以下A氏）から利用者に、夕食時に普段飲んでいない薬を差し出されたので、「何の薬か、看護師に説明してほしい」と言ったが、A氏に無理やり口に入れられたと利用者が言っている。</p> <p>翌日の朝、別の介護職員から利用者に「お腹下さなかった？」と確認され、利用者自身が詳細を確認し誤薬されたと分かった。その後、昼過ぎに介護主任から家族に誤薬事故があったと連絡がきた。</p> <p>後日、施設と面談したが説明内容が二転三転するため不信感が高まった。</p>
対応結果		<p>本会から施設に聴き取りしたところ、家族からの確認事項に対し、職員間での確認をしないまま回答したことにより、説明内容が二転三転してしまったとしていた。</p> <p>施設に対し、職員間で確認し合った内容を家族に説明するとともに、理解しやすい内容となるよう今後も誠意ある対応を依頼した。</p>

⑩ 介護老人保健施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>コロナ禍もあり、母に会えない状況でいたところ、先月看護師と電話で話した際に、1か月前から褥瘡ができていと連絡があった。施設の管理者である院長と面談するため連絡したが、院長は面談を渋っているようだった。ケアマネジャー及び支援相談員とは面談することになった。</p> <p>褥瘡について連絡がなかったことに憤りを感じている。</p> <p>今後、家族はどのように対応していけばいいだろうか。</p>
対応結果		<p>職員との面談時に、褥瘡発生時からの対応状況や今後の治療方針等について詳細を確認するよう助言した。また、提供されている介護内容の全体像についても記録をもとに説明を求めることも伝えた。</p>
2	他の家族	<p>祖父は、入所中に新型コロナウイルスに感染後、急性心不全で亡くなった。弟と母が副施設長（医師）と面談し説明を受けたが、対応経過等の詳細が分からず不明な点があった。後日、私も電話で副施設長に話を聞いたが、コロナ感染後の経過が不明な点や施設の対応に疑問がある。聞き足りない部分があったが、クレーム扱いのような話し方をされ、ひるんでしまった。</p> <p>コロナ感染前は、祖父は元気だったと聞いており、やりきれない思いがある。</p>
対応結果		<p>傾聴後、施設に聞きたいことを整理して再度連絡するとのことだったが、その後の連絡はなく、対応終了となった。</p>

⑪ その他の施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<p>私は、3年程前から有料老人ホームに入所し、同法人の通所介護も利用している。</p> <p>次の2点について教えてほしい。</p> <p>① 服薬治療と食事制限中であるが、服薬及び食事管理の料金は介護保険料に含まれているのか。</p> <p>また、預金通帳を施設に預けているが、この管理料も介護保険料に含まれているのか教えてほしい。</p> <p>② コロナ禍以前から、買い物や外食のため外出をしたいと施設に伝えていた。施設からは、控えてほしいというようなことを言われ、担当ケアマネジャー同伴の外出であれば良いと言われた。気分転換のためにひとりの方がいいのだが、心配してくれていることも分かる。外出を制限されるということがあるのか。</p>
対応結果		<p>① 食事と預金通帳の管理料は介護保険適用にはならないこと、服薬管理については通所介護事業所管理か、有料老人ホームでの管理かによっても変わるため、詳細を契約書やケアプランにより確認するか、担当ケアマネジャーにも相談できることを伝えた。</p> <p>② 施設として、利用者の安全面を考慮しての対応かとは思いますが、利用者自身のリフレッシュも重要であることから、再度施設と話し合ってみることを助言した。</p>
2	子	<p>父が入所していた有料老人ホームから、「かかるとに褥瘡ができたので、器具（体位交換具と思われる）を使っていきます」と連絡があった。その後も改善が見られないため、受診予定であったが、父の発熱により新型コロナウイルスが疑われ受診できなかった。後に陰性であることを確認後に受診したところ、骨が出るほどのひどい褥瘡であったと連絡があった（受診付添は施設職員のみ）。</p> <p>急激に褥瘡が悪化することがあるのだろうか。</p> <p>これまで適切な処置が行われていなかったのではないかと。</p>
対応結果		<p>褥瘡の初期段階（発赤、水膨れ等）では、医療職が中心となり施設内での処置も考えられるが、骨がでるほどの状態での受診は対応が遅いと思われること。利用者の状態によっては、日に日に悪化する場合もあることを伝えた。</p> <p>施設に対し、褥瘡発見時からの対応経過の詳細を確認し、必要によっては記録等の開示も求めてみるよう助言した。</p>

(2) 利用料

No.	相談者	相談苦情内容
1	配偶者	<p>夫は、医療機関に入院していたが症状安定したため、施設入所を検討していた。</p> <p>以前要介護 2 の認定を受けたまま介護認定期限が切れていたため、入院中に認定調査を受け、病院ケースワーカーからは「要介護 2 と思っていて大丈夫だと思う」と言われていた。退院日に老健施設に入所し、後日認定結果がでたが要支援 1 であった。</p> <p>要支援 1 では老健に居られないため、入院していた医療機関に戻る予定だが、老健入所中の利用料金がどうなるのが不安である。</p> <p>保険者から区分変更申請を勧められ、申請したが時間がかかるようだ。今後、確認すべき点などを教えてほしい。</p>
対応結果		<p>現在までに老健施設と施設入所中の利用料金について協議したことはないとのことから、利用料金の取扱いについて早急に協議するよう助言した。</p>

(3) ケアプラン

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母は、介護予防サービスを利用しているが、4 か月以上担当ケアマネジャーの訪問や連絡が無いままとなっている。</p> <p>介護予防支援では 3 月ごとにモニタリングを行うこととされていると思うので、利用者本人の状況把握等を的確に行った上でケアプランを作成してもらいたい。</p> <p>以前、半年以上たってからケアプランへの署名を求められたこともあった。担当ケアマネと母との間のケンカ、口論が影響しているとも考えられるが、定期的なモニタリング等はきちんと実施してほしい。</p>
対応結果		<p>国保連に相談した経緯を伝えた上で、ケアマネ事業所及び地域包括支援センターあてに、再度相談することを助言した。</p> <p>なお、改善されない場合には、市町村の介護保険担当課への相談及び国保連へ再相談（苦情申立てを含め）することを申し添えた。</p>

(4) 介護保険一般

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>家族が訪問入浴を利用している。</p> <p>訪問入浴サービスは、看護師 1 人・介護士 2 人で提供されるものだと思うが、利用している事業者は、看護師 1 人・介護士 1 人でサービス提供することもある。</p> <p>これらは事業者の都合によるものであり、事業者は「今日は人がいなくて 2 人です」などと説明してくる。</p> <p>サービス提供記録には、2 人で提供した日でも 3 人の職員名を記入しているようだ。</p> <p>職員の数が減っても、同じ料金が請求されるのはおかしいのではないか。</p>
対応結果		<p>訪問入浴介護の介護報酬は、原則看護職員 1 人・介護職員 2 人でサービスを提供した場合に算定されるものであり、運営基準においても、上記職員数をもって行うものと定められていることを説明した。</p> <p>このことから、指定権者に詳細を含め相談することを助言したが、相談者は「(基準違反になるような) 大きな話になるとは思っていなかった、今までお世話になっていた身なので話しにくい」「考えてから、また相談する」とし、事業者名等の詳細は明かされなかった。苦情概要について、関係機関に情報提供した。</p>
2	本人	<p>私は、最近介護保険認定を受け、要支援 1 であった。</p> <p>足が不自由で起き上がりが大変だったので、今後のために介護ベッドを購入したい。購入の際に利用できる補助金等があれば教えてほしい。</p> <p>市にも相談したが、介護ベッド購入時に利用できる補助金はないこと、介護保険でレンタルを利用できるが要介護者が対象であると説明された。</p> <p>福祉用具レンタルは、あまり利用したくない。</p> <p>できれば大手メーカーの介護ベッドを安く購入したい。</p> <p>購入方法等の相談窓口があれば紹介してほしい。</p>
対応結果		<p>メーカー品をできるだけ安く購入することを希望されたため、まずは自身に合った機種をメーカー等に相談してみることを助言し、購入方法等については、最寄りの福祉用具取扱い会社に相談してみることを提案した。</p>
3	子	<p>母は、1 か月ほど介護予防サービスを利用していたが、母本人の希望で利用終了した。</p> <p>サービス利用終了後、包括から母の様子確認等は一切なかった。しかし、最近になり知人から、要支援者に対しては、3 か月に 1 回様子を確認しなければいけないことになっていると聞いた。母は、以前より身体機能等が低下したと思っているが、包括が必要な様子確認等を怠っていたことが原因ではないか。</p> <p>包括が、3 か月に 1 回利用者の様子を確認することに関する法律等を教えてほしい。</p>
対応結果		<p>介護予防支援の運営基準（第 30 条第 16 号）において、介護予防サービス計画の実施状況の把握のため、3 か月に 1 回面接することになっているが、サービス利用がなくケアプランが作成されていない状況では、これには当てはまらないことを伝えた。</p> <p>再度、サービス利用状況等を確認するよう助言するが、「法律を教えてください」と話され、対応終了となった。</p>

(5) その他

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母の担当ケアマネジャーに対し、「行政手続きに必要な書類が母宅にあるか確認してほしい。あれば手続きをしてほしい」と依頼し、ケアマネジャーからは「分かりました」との返答を受けた。しかし、後日ケアマネジャーから「上からの指導により、手続き等はできない。」と言われた。ケアマネジャーは、今までも行政手続きの代行はしてくれていた。私を含め、親族は遠隔地在住ですぐには母宅に帰れない。家族の事情に配慮せず、突然手のひらを返されたような言動に納得いかない。</p> <p>これまで通り行政手続きを代行してほしい。この要望を、国保連からも伝えてほしい。</p>
対応結果		<p>ケアマネジャーによる行政手続きの代行を、本会から強制することはできないことを説明したうえで、相談者の要望自体は本会から事業所に伝えることとした。</p>
2	子	<p>認知症の父が入所している施設から、父が剥がした壁紙の修繕費用を請求されたが、コロナ感染防止のため面会もできず、壁紙の写真もないので破損状況が分からない。</p> <p>壁紙代を請求されるのは普通のことなのか。施設は、壁紙を剥がされないよう対策をするべきではないのか。状況が分からないまま支払うことも納得がいかない。</p>
対応結果		<p>本会は修繕費用の負担の適否は判断できないことを伝え、契約書を確認する必要があること、壁紙の状況を写真等で確認したい旨を施設に伝えるよう助言した。</p>
3	他の家族	<p>家族が数年前に入所していた施設に対し苦情があったので、質問状を送付したが回答してもらえず困っている。</p> <p>県にも相談のうえ質問状への回答を促してもらったが、それでも回答がなかった。</p> <p>介護施設としての苦情対応ができていないので、行政指導をお願いしたが、「指導はできない」と言われた。行政の責任を果たしていないと思う。</p> <p>施設や振興局の対応はひどいと思わないか。</p>
対応結果		<p>苦情の経緯や質問状の内容、施設とのやりとりの経過等を確認したが、詳細が不明のため、本会では回答できかねることを伝え傾聴に努めた。</p>
4	子	<p>同居する母は、要支援認定を受けているが介護サービスは利用していない。今後も介護サービスを利用する予定はない。</p> <p>母の日常介護の相談や自身の悩みについて、市や地域包括支援センターに相談したいが、対応が悪いと感じる。</p> <p>母の介護等で困ったときに助けてほしいので、市役所や地域包括支援センターの職員に、もっと親身になって話を聞いてほしい。</p> <p>このことを市や地域包括支援センターに伝えてほしい。</p>
対応結果		<p>相談内容の傾聴に努め、本会から相談者の要望を市に情報提供することとした。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
5	本人	地域包括支援センターにケアマネジャーの紹介を依頼しているが、何か月も紹介されないままとなっているため、介護サービスが利用できないでいる。
対応結果		<p>本会から地域包括支援センターに状況を確認したところ、困難事例であったため調整が難航しているとのことだった。</p> <p>後日、担当ケアマネジャーが決定し、サービス利用が開始された。</p>
6	サービス事業者	<p>先日退居した利用者の家族から、「褥瘡ができていて、施設できちんとケアされていないのが原因ではないか。誠意を見せろ。治療費を負担してほしい」と激昂した様子で伝えられた。その場で、サービス提供状況等を説明したが、家族は「施設に入って褥瘡ができるなんて信じられない」とし、理解は得られなかった。</p> <p>今後、法人上層部等も交え、再度話し合うことを提案している。</p> <p>施設としては、どのような対応をしていけばよいか助言がほしい。</p>
対応結果		<p>これまでの対応経過を職員間で確認し、施設として対応が不十分であったものは真摯に認めつつ、実際に確認・提供した内容については、記録等をもとに丁寧に説明を行うよう助言した。</p>
7	サービス事業者	<p>匿名による以下の内容の文書が届いた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設において発生したクラスター等について、保健所等に報告されているのか。隠蔽されていると感じる。 コロナ発生前には、県外へ出るな、他の人と会うなと恫喝されたが、施設長夫婦は自分等が感染しても出勤し、上役職員も感染しながらも外出している。今回のクラスターは人災ではないのか。 施設長はパワハラをし、側近のような職員からの話を鵜呑みして、他の職員が辞めていくことも多々ある。
対応結果		<p>詳細不明により、関係機関へ情報提供した。</p>
8	本人	<p>利用しているデイケア事業者が提携している介護タクシー（介護保険適用外）を利用し通院しているが、軽ワゴン車の後部座席で、車いすスペースの隣にある補助席のような狭い座席に座らされる。</p> <p>これまでに3回程、運転手に狭くてきついと伝えていたが改善されない。私は身体障がいがあるし、身体の不自由な人が利用する介護タクシーであるのに、狭い座席に座らせるのは問題ではないか。規則等について国保連で分かるか。</p>
対応結果		<p>福祉車両の運行管理の取扱いについてすぐには回答できないことを伝えると、相談者は、他の窓口にご相談してみるとのことであった。</p> <p>事業所に福祉車両の運行管理について確認することや、事業所変更を検討してみることも助言した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
9	その他	<p>施設職員と推測される者より、次の内容の文書が届いた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設長は、実際の勤務実態と勤務表が合っていない。 施設長は、実際にはサービス提供をしていないにも関わらず、ヘルパーとしてサービス提供をしたことにより介護報酬を請求している。 ヘルパー事業所として59分としている入浴時間を、施設長の指示で、利用者一人20分で行っている。サービスの虚偽である。 ケアプランでは午後入浴となっている利用者も午前中に入れるよう、施設長から指導される。
対応結果		詳細不明であるが介護報酬に関する告発であるため、保険者へ情報提供した。
10	子	<p>父が、職員によるトイレ介助中に便座に座ることを拒否し、職員と座る・座らないの押し問答があった。その際に水洗タンクが破損したらしく、施設から修理代を請求されている。</p> <p>事業者側の説明では、押し問答から破損の発見まで数日あるので、本当に父が原因なのかも疑わしい。修理代を負担しなければいけないのか。</p>
対応結果		<p>本会は、介護サービスに関する苦情相談窓口であることを説明し、修理代の支払いの適否については判断できないことを伝えた。</p> <p>再度、当事案の対応経過の詳細等について施設に説明を求め、当事者間で協議する必要があることを伝えた。</p>
11	配偶者	<p>訪問リハビリを利用していたが、更新申請をした結果、非該当となった。</p> <p>再申請し、結果がでるまでの約2か月間は、医療保険により通所リハビリを週3回利用していた。後に要支援1との認定結果がでたが、役場から、要支援1では週1回の通所リハビリとなること、医療保険でのリハビリは同時利用できないことを伝えられた。</p> <p>これまでどおり週3回の医療リハビリを継続利用したいので、要介護認定の結果を返上したいと考えているが、どのようにすれば良いだろうか。</p>
対応結果		<p>以下の内容を説明、助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 被保険者として要介護認定の結果返上という手続きはないこと。 介護保険の認定を受けている場合は介護保険でのサービス利用が優先されるが、医療保険の給付としてリハビリを受けられるかどうかは、給付対象要件に該当していることが必須であることから、まずは医療機関に相談すること。

2 市町村等受付事例

(1) 介護サービスの内容

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>グループホーム入所中の母親から、施設職員につねられたという話があった。</p> <p>自分は母親の話しか聞いていない。</p> <p>施設側の言い分もあるだろうけれども、行政に間に入ってもらって、実際はどうだったのかを確認してもらいたい。</p>
対応結果		<p>当該施設にて、市から施設長、職員に対して聴取。</p> <p>また、被保険者へ診療を行っていた医療機関にて、医師及び看護師に対して聴取。</p> <p>これらの聞き取り内容から、虐待ではなかったと判断。</p> <p>後日、相談者に電話で結果を報告し、対応終了とした。</p>
2	配偶者	<p>夫が老健施設を利用することとなった。本人は脳梗塞を患ったので、施設内で大声を出すことがあったかもしれないが、そのことで退所を強く求められ、相談者の話も聞いてくれない。</p> <p>過去にも同施設を利用したことがありその時はよくしてもらったが、今回担当者が変わり、そのような態度をとられて不満がある。</p> <p>一連の施設側の対応について謝罪を求めたい。</p>
対応結果		<p>相談内容を施設に伝えたところ、施設側では早期退所を求めた訳ではなく、契約期間満了後の延長は次の入所者の予定もあるため厳しいと伝えたとのことだった。</p> <p>同日、施設側が相談者宅を訪問し、説明及び謝罪をしたとのこと。</p> <p>相談者側からも、事業者の謝罪を受け入れ納得したとの回答を得た。</p>
3	他の家族	<p>以前利用していたショートステイ対し、以下の苦情を利用時に職員に伝えていたが改善されなかったため、市から施設に伝えてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 朝夕に軟膏の塗布をお願いしていたが、状態は改善されず。別のショートステイを利用したら改善された。 ・ 迎えは午後だが帰宅は午前中。1日利用で請求するなら帰宅も午後にするべき。 ・ 日額のおむつ代が取られていたが、おむつ交換せず汚れた状態で帰ってきた。 ・ 年金が高額な利用者に対し、利用回数を多くする便宜を図っていた。 ・ 加算を多くとっているが、加算に見合ったことをしていなかった。
対応結果		<p>施設側に状況確認した結果、一部事実ではない内容もあったが、苦情内容として真摯に受け止めて、サービスの質の向上に向け取り組むよう指導した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
4	子	施設職員が、利用者の腕に原因不明の裂傷があるのを発見していた。 これについて、2日後に家族が病院受診のため面会していたにも関わらず、施設側から説明がなかったことに対して不満がある。
対応結果		病院受診から戻ってきた際に、職員から家族あてに説明する予定であったが、説明が行われていなかった。後に職員からお詫びと説明が行われた。
5	子	母親は、グループホームに入所していたが、発熱等で入退院を繰り返していた。グループホームの管理者から、「施設のお風呂を跨げなくなっており2人がかりで対応している。特養を考えてはどうか」との話があり、家族としては唐突な印象を受けた。 後日ケアマネから、電話で「受け入れ困難なので、区分変更申請のタイミングで退居扱いでよいか。料金も安くなる。」と言われ、一旦は了承してしまったが、考え直して「グループホームに戻りたい。できる範囲の介護をしてほしい」とお願いしたが、「すでに退居の手続きは済んでいる。」との回答だった。 入居時に結んだ契約書にある契約解除の条項に該当していないし、そもそも退居手続きの書類にサインしていないのに、退居が成立するのか。
対応結果		事業者へ状況確認を行った結果、退居の扱いについて「契約書にある契約の終了、契約解除の条項には該当しないこと。退居に関し家族が書類にサインしていないこと」が確認されたため、対応について改善を求めた。 また、条例に定める入退去に係る条項に則って、より丁寧な説明及び調整を行うよう指導した。
6	子	訪問で来る看護師の対応が雑であり、早く帰りたいと言わんばかりの態度で、口調もため口である。 事業所には、以前に苦情として話をしたが、改善が見られないため、市から改善するように言ってほしい。
対応結果		事業者に苦情内容を伝えた。事業所として当該看護師と面談し、接遇や看護技術の向上に向け改善するとの報告があった。
7	子	<ul style="list-style-type: none"> 毎月の施設利用料にポカリスエット1本分が請求されている。入所後体重が増加しているため、ポカリスエットではなく麦茶にしてほしいと要望したが、受け入れてもらえなかった。 施設長に食事は取れているか確認しても、適当な返事をされた。詳細を確認したが、あいまいな返事ばかりされた。 市役所から何かの機会に施設に確認してほしい。
対応結果		後日、施設側との面談を行った。

No.	相談者	相談苦情内容
8	本人	<p>① 軽費老人ホームに住んでいるが、先日、自分に面会客が来た際に、施設職員から面会終了を強い口調で急かされた。</p> <p>② ①の理由から、自分は転居するということを先方に伝えてきたが、住むところがないため助けてほしい（市営住宅の紹介をして欲しい）。</p>
対応結果		<p>広域振興局から施設に対し聴き取りした。以下、聴き取り内容</p> <p>①について 当初から決まっている面会時間を1時間過ぎた際に、「そろそろ時間ですよ」と声をかけた。強い口調及び急かすように声掛けをした認識はなかった。</p> <p>②について 数日前、入居者から、施設から転居を希望しているというお話があったが、入居者の保証人は「もう少し現在の施設に居てほしい」との意向を示している。</p> <p>また、担当ケアマネジャーと協議し、相談者は聞いてもらったことで満足した旨の発言があった。</p> <p>これらについて、施設に対し必要な指導を行い対応は終了とした。</p>
9	子	<p>母は、現在要介護1の認定だが、自分から見ると認知症がどんどん進行しており、一人で家においておけないと思っている。</p> <p>担当ケアマネジャーに介護度の見直しなど聞いたが、一向に対応してくれなかった。</p>
対応結果		<p>母親の認知症が進行して介護負担が大きいのであれば、要介護認定区分変更申請で認定を見直すことを提案した。</p> <p>町、担当ケアマネ及び相談者家族で今後について話し合い、他の居宅介護支援事業所に変更することとなった。</p>
10	子	<p>① 事業者から、介護保険被保険者証等の原本を預けてほしいと言われ預けたが、一部の書類を紛失された。</p> <p>② 家族への連絡、報告、相談もなく勝手に病院から処方箋をもらい、勝手に薬を飲ませたことについて、法令違反ではないか。</p>
対応結果		<p>広域振興局から施設に聴き取りし、次のとおり指導した。</p> <p>①について 施設は、家族から預かった個人情報書類を郵送により返送したが、その後行方不明となった。施設において、郵送記録が適切に行われていなかったことから、個人情報の取扱いについて管理徹底するよう指導した。</p> <p>②について 連日受診が行われていたなかの一部の医療機関の受診内容について、家族への報告が漏れていた。受診対応の進行管理を含めて指導した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
11	子	<p>ケアハウスに入居していた母が、救急搬送後、逝去した。</p> <p>退所の手続きに行ったところ、すでに荷物がまとめられた状態だったが、母が普段身に着けていた時計と数珠がみつからなかった。2つとも救急搬送された際には身に着けていなかった。施設長に聞いたが、「知りません」と言われた。母が大事にしていたもので、大切な遺品だった。</p> <p>このような施設（入所者の物が無くなる）があることを、市でもわかってほしい。</p> <p>時計と数珠は戻ってこないと思っているので、話を聞いてもらうだけで構わない。</p>
対応結果		話を聞いてほしいということであったため、傾聴に努めた。
12	子	<p>夏場で外が高温の時に、訪問介護サービスの職員が、エアコンの設定を誤って暖房にして退出したため、熱中症になる寸前の状況となった。</p> <p>これまでも細かいところで問題があり、担当ケアマネージャーにも相談し、事業者には伝えると言われているが、改善が見られない。</p>
対応結果		市から事業所に状況確認をした上で、今後の予防策等適切な検討を行うよう指導した。
13	子	<p>母が老健施設に入所する際、入所日に対応した看護師の言動がきつく、当日付き添った親族の心が折れてしまった。親族は心療内科通院中であった。</p> <p>後日、入所当日に対応した職員に相談者から親族の疾病について話すと、「それは、見ればわかる。だからこういう対応したんだ」と言われ、わかっているのにこのように対応するのはどうなのか。</p> <p>施設の他職員に上記内容は話している。</p>
対応結果		市から施設への状況確認を行った。 法人として苦情対応に対応中であることを確認した。
14	本人	<p>訪問介護を利用しているが、爪切りをしてもらえなくなった。</p> <p>看護師資格がないとできないと言われている。</p> <p>制度としてサービスが提供されるように要望する。</p>
対応結果		業として爪切り行為等を行うことは、保健師助産師看護師法の規制の対象であるため、ヘルパーからそのような説明があったと思われることを説明した。 利用者の担当ケアマネージャーに問い合わせたところ、利用中のデイサービスで対応可能とのこと。その旨を相談者本人に説明してもらうこととした。
15	子	<p>認知症高齢者の同居家族から以下、3点について苦情あり。</p> <p>① 家族が自宅裏にいたにも関わらず、認知症のおばあちゃんが台所に1人いるところに上がり込んでいた。モラルがない。</p> <p>② 利用票は本来、前月中に配布するべきではないか。また、作成年月日が未記入だが誰が記入すべきものか。</p> <p>③ デイサービスの回数を増やしたいと依頼していたのに、同地区の他のの方が先に回数が増えていたのを見聞きした。</p>
対応結果		①については、後に玄関先で対応したことがわかり和解。 その他の事項について事業者に事実確認を行い、改善点を確認した。ケアマネ変更は希望しなかったため、今後も支援を継続することで終結した。

No.	相談者	相談苦情内容
16	子	<p>被保険者が新型コロナウイルス感染症を発症後、療養解除となったので、訪問看護を依頼したところ、療養解除日から4日後の利用を断られた。そのうえ、その電話で体温や血圧等の健康状況の確認をしていないにもかかわらず、「この電話をもって訪問看護扱いとします」と言われた。</p> <p>療養期間内でもないのに利用を断った上、健康状態の確認もしない電話で訪問扱いにされて料金が発生するのはおかしいのではないか。</p>
対応結果		<p>事業所に確認したところ、療養の解除日を誤って認識していたとのことであった。</p> <p>療養解除予定日は前もってわかることであり、誤りが無いよう再発防止に努めるよう指導した。</p> <p>また、健康状況の確認を行っていないにもかかわらず、訪問看護扱いとした件については、令和2年4月14日付け事務連絡「新型コロナウイルス感染症に係る診療報酬上の臨時的な取扱いについて（その14）」の問7に、「利用者又はその家族等に十分に説明し同意を得て、看護職員が電話等で病状確認や療養指導等を行った場合について、訪問看護管理療養費のみを算定可能とする。」と記載がある。</p> <p>本件の場合、利用者からの要望等によるものではない上、同意も得ず、病状確認や療養指導等をしていないことから、訪問看護管理療養費も算定できないことを伝えた。</p>
17	配偶者	<p>機能訓練の実施を希望して妻を特養施設に入所させたが、施設は途中で機能訓練を中止したにも関わらず家族への連絡・報告はなく、1年以上経って初めて機能訓練の中止が伝わった。</p> <p>機能訓練中止の理由として、妻のやる気がないこと、当時の膝の状態では立つことは難しいこと、との説明を受けた。</p> <p>このことによって、家族に精神的・経済的負担が生じ、不信感を持ったので指導してほしい。</p>
対応結果		<p>広域振興局から当該施設に対し、下記2点を指導した。</p> <p>① 入所者に対して、可能な限りの機能訓練を実施すること。</p> <p>② 計画担当介護支援専門員は、定期的な入所者との面接のほか、家族及び他の担当者との連絡を継続的に行い、施設サービス計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて施設サービス計画の変更を行うこと。</p> <p>また、指定介護老人福祉施設の従業者は、指定介護福祉施設サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、入所者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について、理解しやすいように説明を行うこと。</p>
18	子	<p>特別養護老人ホームに入所していた父が、昼食後に腹痛を訴え、夕方に病院を受診したが大きい病院を紹介され、医大を受診後に死亡した。大腸穿孔であった。施設での事故ではないのか。事故報告はどういう基準で出すのか。</p> <p>施設からも十分な説明がなく、「出るところ出るならどうぞ」というスタンスだった。</p>
対応結果		<p>事故報告の基準は、転倒等で医療機関を受診した場合、保険者へ提出することになっていることを説明した。</p> <p>施設に確認したところ、「こちらとしては今後も話し合いに応じるつもりでいる。」との話であった。その後、行政機関及び事業者あてに、相談者から連絡はなかった。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
19	子	<ul style="list-style-type: none"> ・ 老健施設において、週2回以上とされている入浴をさせていない。 ・ 看護・介護職員の人員基準を満たしていないと思われる。パワハラで職員が辞めてしまい、補充もしていない。介護業務に従事していない事務職員を介護職員の扱いにして、人員基準を満たしているように装っている。
対応結果		①看護職員又は介護職員の人員配置基準を満たしているか ②1週間に2回以上、入所者を入浴させているか ③パワハラを防止するための方針の明確化等の必要な措置が講じられているか これらについて確認を要することから、実地指導を検討。
20	子	<p>通所介護事業所を利用している母が、送迎時間に遅れた際、送迎車がいなくなり、再度の迎えがなかった。</p> <p>相談者が事業所へ問合せたところ、再度の迎えは行っているとのことだったが、愛想がなく電話対応が悪くなかった。</p>
対応結果		当該事業所あて情報提供を行い、事業所内での今後の対応について検討するよう伝えた。
21	子	<p>母が通所リハビリを利用した帰り、歩くことができず、車いすを使って帰ってきた。</p> <p>送ってきた職員は、「誰も見ていないのでわからないが、転んだのではないか」と話した。すぐに救急搬送したところ、大腿骨骨折で入院となった。</p> <p>事業者からは、翌日に「その後どうなりましたか」との電話があっただけ。事業者の対応に不満がある。</p>
対応結果		市から事業者へ事実確認した。その後、事業者において振り返りのカンファレンス等が行われ、緊急時の対応等について改善策の報告書が提出された。
22	サービス事業者	<p>利用者からの以下の苦情の対応に苦慮している。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①掃除機掛けを頼んだが、ごみが落ちている。 ②鍋の汚れが取れていない。 ③ヘルパー用靴下カバーで室内を歩き回っていた（スリッパで室内を歩くことと同じ、との捉え方）。 ④延長コードが片付いていない。 ⑤灯油缶を触った手で茶碗洗いをしていた。 <p>これらヘルパーの対応に問題があるのは、ケアマネジャーに管理能力がないため。</p> <p>ケアマネジャーの変更を希望する。</p>
対応結果		サービス内容の不備とケアマネジャー変更の可否については、区別して対応するよう指導した。

No.	相談者	相談苦情内容
23	本人	<p>これから通所リハビリテーションを利用するに当たり、「家屋調査」を行うと書面で説明を受けた。また、「家屋調査」では、家中の写真を撮影し保存するらしいが、「家屋調査」を介護保険事業所がするというのは違和感がある（行政機関が行うものというイメージがある）。</p> <p>家に人を入れるのにも抵抗があるのに、風呂場やトイレ等プライベートな空間まで見られることには抵抗がある。</p> <p>説明を受けた書面には、介護保険法のルールにより～という趣旨の記述もあり、担当者からもそのように説明を受けたが本当か（医師からは、家の中の段差等を確認し、今後どのようなリハビリを行うのがよいか検討する趣旨であることは説明を受けた）。</p>
対応結果		<p>以下内容を伝えた。</p> <p>通所リハビリテーションにおける算定要件の中には、利用者の居宅を訪問し、日常生活上の留意点に関する助言を行うこととされているため、介護保険法のルールにより実施する、という説明はそのことと思われること。</p> <p>家での暮らしぶり、どのようなことが障害になっているのかを確認した上でリハビリを提供する必要があるため、家の中を一定程度確認し、写真を撮って記録することについても、職員間で検討のために必要なものと思われる。ただし、「家屋調査」という表現は適切ではないと感じたことについては、事業所に相談してみることにした。</p>
24	本人	<p>① 利用中のデイサービスにおいて、湯飲みや急須を洗わずに使い回している。ケアマネジャーを通じて話をしても改善されない。</p> <p>② サービス利用料の加算などの内訳について、納得のいく説明を受けていない。納得できないのであれば、来なくて良いと言われている。</p> <p>③ 食事・おやつ料金が安い。</p>
対応結果		市から事実確認を行い、必要な場合には指導を行う旨を回答した。
25	その他 (職員)	<p>当該事業所の職員を名乗る方から以下の苦情あり。</p> <p>① 機能訓練指導員が誰なのか不明。事業所内で資格保有者が居るのか不明。</p> <p>② ほとんどの職員が利用者に対しマッサージをしているが、どのような位置付けで利用者に対し行っているのが不明。</p> <p>通所介護事業所に勤務するのは何回目かだが、このようにマッサージのサービスを提供することに違和感がある。話だけでも聞いてもらいたくて電話した。</p>
対応結果		<p>法人本部の見解：機能訓練指導員は看護職員2名に兼務発令している。なお、当該事業所の機能訓練は、生活相談員又は介護職員が兼務して行っても差し支えない利用者の日常生活やレクリエーション、行事を通じて行う機能訓練のみ。</p> <p>なお、専ら機能訓練指導員の職務に従事する理学療法士等の配置が求められる個別機能訓練加算は算定していない。</p> <p>以上から、指定基準違反にはあたらないと史料される。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
26	兄弟	<p>老健入所中の兄が無断で施設の窓から外に出て、そのまま自宅に帰ってしまった。当初対応した施設職員から、1週間程度以内に施設に戻れば外泊扱いでそのまま入所継続してもらえるとの話だったが、翌日に施設に戻ったところ入所継続できないと言われた。</p> <p>施設側の管理にも問題があるのではないか。</p> <p>既に、別の入所施設を探しており、当該施設に再入所する意思は無いが、このような対応は改善してほしい。</p>
対応結果		当該老健に対し事実確認の聴き取りを行い、必要に応じ運営指導の実施を検討する。
27	子	<p>母の担当ケアマネジャーから、退職するため、他の居宅介護支援事業所のケアマネジャーにお願いすることとなりますと告げられた。</p> <p>自分はケアマネジャーと契約しているのではなく事業所と契約しているので、本来は管理者と担当ケアマネジャーが来て内容を説明すべき。</p> <p>事業所の体制が悪いと考えられるので、町民からの意見として町から伝えて欲しい。</p>
対応結果		町側から上記内容を居宅介護支援事業所管理者に伝えた。

(2) 要介護認定

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>介護認定調査を受けた際、調査員が被保険者本人に対して、「耳が遠いのですね」と念押ししたことで、本人が落ち込んでしまったと立ち会った家族から聞いた。</p> <p>調査の際のやりとりや雰囲気を感じてほしい。コロナ禍でマスクをしていて、聞きにくかったこともあると思う。</p> <p>市ではそのような調査を指導しているのか。</p>
対応結果		<p>配慮が足りなかったことをお詫びし、担当した調査員に聞き取りしたうえで、適切な指導を行った。</p>

(3) その他

No.	相談者	相談苦情内容
1	友人等	<p>相談者の知り合いが有料老人ホームに入居しており、当該事業所の管理者の対応に不誠実、憤りを感じている様子。知り合いの代わりに架電した。</p> <p>【主な主張】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の家族が着替（下着）を持っていくと、そんなに要らないとつき返す。 ・入居者の預金通帳の残高を家族に教えない。 <p>利用者あつての事業所だと思っている。このままだと利用者の家族がかわいそうだ。</p> <p>事業所を調査して、実態を把握してほしい。</p>
対応結果		<p>調査結果などを求められる問い合わせではなかった。</p> <p>保険者として調査・指導の範疇とするか検討。</p>
2	ケアマネジャー	<p>担当の利用者が入所している有料老人ホームから、コロナ禍において訪問診療・訪問看護は受け入れるが、それ以外の外部サービスは利用を認めないと言われた。</p> <p>利用者は今まで、通所リハを利用しており、サービス利用ができないとレベル低下する可能性が高い。</p>
対応結果		<p>コロナ禍での施設内感染状況を受けての処置ではあったが、関係機関が連携し、早期の利用制限解除に向けて対応した。</p>
3	ケアマネジャー	<p>ショートステイ事業者 서비스에 依頼したところ、事業所の社長より、「知的障がい者だから」という理由で受け入れを拒否された。</p> <p>福祉事業者としていかなものか。</p> <p>このような事業所があることを知ってもらいたい。</p>
対応結果		<p>特に指導等は求められなかった。関係機関へ情報提供した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
4	本人	<p>担当ケアマネジャーとの契約を切りたい。 交代の理由は話したくない。望むケアがされていない。 すでにケアマネジャーには意向を伝えた。</p>
対応結果		<p>担当ケアマネジャーに確認すると、医療機関から情報提供された内容について、本人に確認すると「介護保険のことではないのに、なぜそのこと知っているのか」、「医療と介護が連携するなら担当を変える」と断言された経緯があったとのこと。 利用者は、自分の知らないところで情報がやりとりされることに嫌悪感があったと思われる。介護と医療の連携が必要であることについては、主治医からも説明される予定である。</p>
5	その他 (元職員)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 男性職員が、無理に利用者の体温測定を行ったため、利用者が転倒。その際、職員は雑につまむようにして持ち上げた。 ・ グループホーム利用者に、夜勤中に不適切な声掛けをして怒らせた。 ・ 男性職員が利用者をちゃん付で呼ぶ、鍵を閉めて移動制限をする、威圧的な態度をとったり叱責するなどの不適切な対応が行われている。 <p>管理者は、これらに対し適切な指導や対応をしておらず、虐待や不適切な対応が日常的に行われている。 虐待と思わしき事案に対し、詳しい調査をしてほしい。</p>
対応結果		<p>関係機関と連携し、当該施設への調査を実施。 虐待の事実はなしと判断。改善点について、管理者と経営者に口頭指導を実施。</p>
6	子	<p>父がグループホームに入居しているが、「入居者が共用トイレの便器を壊したので、修繕費用を負担してほしい」と事業所から見積書の送付を受けた。便器破損から2か月ほど経過しての連絡だったので、内容の説明を受けるため事業所と相談を行った。その際、法人代表者からは家族への連絡が遅かったことについて謝罪はあったが、「信頼関係が保てないので退居して構わない」と突如発言があった。1か月以内に新たな居場所を決めて退居しなければならなくなり、どうしたらよいか困っている。</p>
対応結果		<p>市から事業者へ問合せ、これまでの対応の聞き取りを行い、破損確認から家族への連絡が遅かったことについて十分な説明を行うこと、本案件は契約上退居要件に当たらないと思われることを伝えた。事業所から家族へ説明・協議の場を設定し、話し合いを行うよう助言した。</p>

3 国保連調査事例

(1)特養施設における数々の不備について改善を求めたい

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	子	女性	介護老人福祉施設	文書・訪問調査
申立内容				
<p>① 日常的に不適切、不十分な介護又は看護が行われていたようである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者（入所者）の体調不良時に適切な対応がされず、救急搬送された結果、誤嚥性肺炎で入院となった。 その際、爪がかなり伸びた状態で、肌も乾燥していた。 自発的な第三者委員会の開催がなく、開催されてもほぼ内輪の職員主導で検討が行われていると感じられた。 <p>② 利用者の情報等が、施設内で共有、周知されていなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 受診時に利用者の特定疾患医療費受給者証を提示することが、職員に周知徹底されていなかった。 定期受診に申立人も付き添う予定としていたが、病院側の都合により日程が変更となった際、申立人への連絡が適切に行われなかった。 <p>③ 各計画書に手落ちがあったり、説明が不十分であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ケアプランの書類記載が不十分で、説明もないまま署名・捺印するよう求められた。 <p>④ 家族が要望をしない限り、利用者の様子の知らせや各説明がされなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的に利用者の状況を知らせよう依頼していたが、申立人から利用者の体調を施設に聞かない限り、何も知らせがなかった。 				
調査結果				
<p>① 「日常的に不適切、不十分な介護又は看護が行われていたようである」について（入所者が緊急受診されるまでの対応経過）</p> <ul style="list-style-type: none"> ある日の昼食前、介護職員が入所者の痰絡み・口唇及び左手のチアノーゼを確認していた。看護師に報告した後、介護職2名でタッピングし、口の中の痰の掻き出しを行い、黒い痰が排出された。 看護師が到着後に吸引実施し、チアノーゼは消失していた。この際の経皮的動脈血酸素飽和度(以下、SpO₂)は91%と記録されていた。看護師が昼食と昼の服薬の中止を指示し、様子観察することとしていた。 適宜経過を観察していたが、約2時間半後に確認されたSpO₂は79%であった。チアノーゼを確認し、酸素投与1L/分を開始していたが、さら約1時間経ってもSpO₂に改善が見られなかったため、看護師がかかりつけ医に報告し緊急受診することにしていった。同時に看護師から申立人に対し、昼頃からの入所者の状態と、かかりつけ医に緊急受診することを電話報告していた。 <p>(入所者の健康管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> 入所者の日常の健康管理は施設の看護職員が行い、体調の悪化があった場合は施設の嘱託医もしくはかかりつけ医に報告し、医師の指示を仰ぐこととしていた。 「異常時・急変時の対応マニュアル」では、チアノーゼが確認された場合はレッドコール（施設内職員への応援依頼）を行うこととされていた。 チアノーゼの出現等の異常において、入所者のバイタルサインにそれほどの異常は見られなかったこと、痰の吸引直後にSpO₂も改善し入所者にも活気が見られたことから、経過観察の判断をしていたが、急変時の対応マニュアルに沿った対応ではなかった。 <p>(整容介助)</p>				

- ・ 施設では、入所者に対する爪切りは入浴時に確認・実施することとしていたが、当該入所者が緊急受診前日に入浴した際の爪切りが実施されていなかった。
 - ・ 肌の保湿は、入浴後に共有の保湿剤を使用していた。
(苦情相談対応)
 - ・ 施設への苦情申立やその他検討事項があった際には苦情解決委員会を随時開催することとし、今回の苦情内容については元民生委員である第三者委員に報告し、助言を受けていた。
施設で受け付けた苦情相談については、記録に残し職員間で共有していたが、規程に定める苦情受付書を用いない場合があるなど、体系的に統一された対応ではなかった。
- ② 「利用者の情報等が施設内で共有、周知されていなかった」について
- ・ 入所者は特定疾患医療費受給者証を所持していたが、受給者証が窓口へ提示されず医療費助成が償還払いとなる診療が生じていた。
現在は保険証等の保管ファイルの表記を見直したうえで、医療費助成の適用漏れ等が生じないよう、再度職員にも周知徹底していた。
 - ・ 医療機関から定期受診の日程変更の連絡を受けた際、申立人への連絡を失念する事案があった。
 - ・ 当該入所者の主たる支援課題である摂食嚥下状況について、日々の状況がケース記録に記録されていることが確認できたが、それらに基づいた支援課題が十分に協議されていたのか、関係記録や各計画書内容からは確認できなかった。
- ③ 「各計画書に手落ちがあったり、説明が不十分であった」について
- ・ 申立人が入所者への差し入れを持参された際などに、ケアマネジャーが施設サービス計画書を提示し説明していたが、施設側としても、十分な説明が出来ていなかったと考えていた。
 - ・ 各計画書に申立人がサインしたことは確認できたが、施設が申立人に説明を行った具体的な日時等の詳細は確認できなかった。
- ④ 「要望をしない限り、家族への利用者の様子の知らせや各説明をしなかった」について
- ・ 入所者の日々の様子について、申立人が入所者への差し入れを持参した際や受診に付添う際に、対応した職員から情報提供していた。
また、申立人から2週間おきに入所者の様子をメールで教えてほしいと要望があり、その後は、上記に加えメールでの報告をしていた。
 - ・ ケース記録によれば、申立人が通院に同行した際に職員から近況報告をしていたこと、また入所者と家族の面会が行われた際に職員から家族に対し入所者の様子について伝えていた状況が確認できたものもあった。

指導助言内容

- ① 緊急時の対応について
- 運営基準において、入所者の病状の急変が生じた場合等のため、施設は、あらかじめ医師との連携方法その他の緊急時等における対応方法を定めておくこととされている。
- 本事案の対応経過を点検・検証した上で、緊急時において囑託医もしくはかかりつけ医と連携して迅速かつ適切な対応ができるよう、入所者の病状の急変が見られた際の対応マニュアルの見直し改善を図るとともに、職員に徹底すること。

② 日常生活上の支援について

施設は、入所者にとって生活の場であることから、食事や排泄介助のほか、整容介助においても、入所者の心身の状況に応じた日常生活上の支援として適切に行う必要がある。その提供方法等について再点検し、提供体制を整備すること。

③ 苦情対応について

施設は、提供したサービスに関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応する必要がある。この対応においては、客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進め、適正化の確保を図ること。

④ 入所者の心身の状態の把握について

サービスを提供するに当たっては、入所者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、職員間の情報共有を適切に行う必要がある。また、職員間で緊密な連携を図り、施設全体で入所者の解決すべき課題の把握に取り組むことが重要であることから、支援計画に沿って行われたサービス提供内容について定期的な評価を実施し、適切な見直しが行われる体制の整備に努めること。また、その経過記録を適切に残すこと。

特に、摂食嚥下機能の低下等による低栄養状態又は誤嚥性肺炎のリスクを伴う入所者については、定期的な栄養アセスメント・モニタリングに基づく栄養ケアの計画作成、栄養ケアの実施、食事に関するインシデント・アクシデントの把握や評価など、栄養ケア・マネジメントに関わる関連職種と連携・共同して、栄養管理の適切な実施に努めること。

⑤ 記録について

施設サービス計画の作成に当たっては、入所者及び家族に対し、サービス内容や各計画書内容について説明し同意を得ることとされている。また、それらを含めた具体的なサービスの提供内容の記録、施設で受け付けた苦情の内容や具体的なサービス内容等についても記録することが義務付けられているが、当施設においては、具体的な対応の内容について記録による確認ができないものが散見された。

具体的かつ客観的な記録の仕方、記録の職員間での共有及び活用方法などについて再度確認するなどの改善に努めること。

⑥ 家族への情報提供について

施設は、入所者の心身の状況や日々の体調の変化について家族への情報提供を適時適切に行う必要がある。面会が制限されるなかでの家族への情報提供のあり方について、施設全体の課題として協議すること。