

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・不足

① 訪問介護

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-----|--|---|
| 1 | 子 | <p>母は要介護4で、訪問介護・訪問入浴等のサービスを利用しているが、サービスの担当者から「太っていて重い」「生活保護を受けている人は驚沢ができない」等の文句を言われる。この発言に母はショックを受け、泣き出してしまったことがある。</p> <p>また、ケアマネジャーからは、介護サービスに頼らずにもっと家族が世話をすべきだとも言われる。私は働いているにもかかわらず、夜間はずっとおむつ交換等をしている。やれることはやっているつもりだ。</p> <p>ケアマネジャーやサービス事業者の発言は言い過ぎではないか。生活保護受給者は介護サービスを受けてはいけないものなのか。</p> <p>また、この事業所の管理者は、母が生活保護受給者であることを全従業員に知らせているが、その必要はあるのか。生活保護受給者であればサービス提供に何か違いが生じるのか。</p> | <p>介護サービスの利用は生活保護の受給とは関係ないことを説明した。また、生活保護受給者であることを全従業員に知らせることはサービスの提供に必ずしも必要ではないので、その理由については管理者に確認してみるよう助言した。</p> <p>なお、ケアマネジャー・事業所は変更することができるので、地域包括支援センターに相談されてはどうかと助言した。</p> <p>さらに、本会の苦情対応では、申立者氏名や事業所名を明らかにすれば調査・指導が可能であること、また、市町村等にも相談することは可能であることを併せて助言した。</p> |
| 2 | 子 | <p>母は要介護5で1日3回訪問介護サービスを利用している。自力で寝返りできないためヘルパーに体位交換を依頼しているが、7月16日に来訪したヘルパーは、枕から頭がずり下がり、ベッドの足元の柵に足を踏ん張っているような体勢で母を放置していった。そのため、母は腰や背中を痛めギャッジャップでも起き上がれず、数週間入浴もできなかった。ヘルパーがどうしてこのような状態で母を放置していったのか確認したところ、本来なら2名で対応すべきサービスを1名で対応したとのことだった。</p> | <p>本会の苦情申し立てについて、サービスの質の向上を目的としており、訴訟を予定している事案や、損害賠償等責任の確定や処罰を求める事案は対応していないことを説明した。</p> <p>事業所との話し合いの結果、納得できないようであれば再度相談したいとのことだった。</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | <p>事業所と本日話し合いをした際、ようやく統括マネジャーが謝罪にきた。もっと早い段階で責任者が謝罪にくるべきではなかったのか。</p> <p>母を施設に入所させるつもりはなく、また、私の仕事も忙しいので、事業所はケアプランどおりにヘルパーを派遣し、安心してサービスを利用できるようにしてほしい。</p> <p>また、事業所に損害賠償を求めたい。</p> | |
| 3 | 子 | <p>母は訪問介護を利用していたが、体調不良にて医療機関に入院した。</p> <p>退院が決まり、再び訪問介護事業所にケアマネジャーを通じてサービスの再開を依頼したところ、ヘルパーが不足しているためサービス提供ができないとのことだった。事業所はこのような理由でサービス提供を断ることができるのか教えてほしい。</p> | <p>事業所はヘルパーの人員不足などサービス提供ができない正当な理由があれば、サービスを断ることは可能である旨伝えた。サービス提供の地域の状況については、保険者もしくは地域包括支援センターに相談されてはどうかと助言した。なお、現在ケアマネジャーが新しい事業所を探しているとのことだった。</p> |
| 4 | 子 | <p>訪問介護事業所の統括マネジャーが訪問してきて、母がヘルパーの介助によって腰を痛めた際の治療費を支払うと言われた。医療機関等は受診していなかったが、訪問看護の介護サービスを利用していたので、当該マネジャーはその利用料1割負担額の800円を支払うと自分の小銭入れから出そうとしたため、金額とその対応に納得できず、受け取らなかった。介護保険の1割負担額を治療費として事業所は賠償すべきものなのか。残りの9割は母の介護保険を使っているのではないか。事業所では、治療費は実際に利用者が医療機関等に支払った金額として規定しているとのことだった。</p> <p>また、母は退院できたにもかかわらず、同訪問介護事業所にサービスを断られたことから他の訪問介護事業所を探すのに時間がかかり、在宅介護サービスの調整が遅れたため延長して入院していた。半月分不必要な入院費がかかった。</p> | <p>損害賠償については、本会では介入していないことを説明し、事業所と利用者の当事者同士の話し合いになる旨伝えた。</p> |

| | | | |
|---|----|--|---|
| 5 | 本人 | <p>私は要介護2と認定され、訪問介護サービスを利用している。</p> <p>ヘルパーに洗濯を頼んだところ、1時間の予定が1時間20分かかった。そこで、事業所に苦情を訴えたところ、訪問介護事業所の責任者と担当ケアマネジャーと話し合いをもつことになった。その話し合いの際の事業所責任者の態度が、上からの物言いで大変感じが悪かったので、私も感情的になり、「もうおたくは利用しない。」と言ったところ、事業所責任者から「お世話になりました。」と言われた。私が断ったのでサービスを提供しないとのことだった。</p> <p>今日からサービスが中止となった。現在ケアマネジャーが他の事業所を探しているがまだ見つからないとのことだった。この事業所を二度と利用したくないが、サービス提供を拒否する事業所に対し、指導してほしい。</p> | <p>相談者が県に電話したところ、事業所に対し指導するとの回答だったとのことだった。事業所に対する指導監督権限は県にあることを説明し、関係機関に情報提供する旨伝えたところ了解された。</p> <p>事業所に対する不満以外にも、家族の体調や家族関係のこと、ケアマネジャーに対する不満、過去に地元の社会福祉協議会や医療機関とトラブルを起こしたこと、人権権利擁護委員に対する不満等を話されたため、傾聴した。なお、母親が亡くなりうつ状態になったこともあると言っていたが、現在心療内科や精神科等を受診しているような話はなかった。</p> |
|---|----|--|---|

② 通所介護

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|---------|---|---|
| 1 | ケアマネジャー | <p>私はケアマネジャーであるが、担当している利用者からデイサービスに相談員がいないため、相談ができないと不満を訴えられた。私が事業所に電話しても、「相談員は同法人の別のデイサービス事業所にいる。」と言われ、連絡が取れない状況である。事業所に相談員が適正に配置されているのか確認したいがどうすればいいのか。</p> | <p>本会の苦情受付業務について説明し、デイサービス事業所の指定監督権限のある市に相談するよう伝えた。</p> <p>なお、本会から市と県に情報提供することも可能である旨伝えた。</p> |
| 2 | 子 | <p>母がデイサービスの送迎車から降りる際、転倒し骨折した。まだ事業所と損害賠償について話し合っていないが、具体的に賠償の範囲や請求できる内容を教えてほしい。</p> <p>なお、行政による損害賠償の相談窓口やこうした案件を取り扱っている弁護士の数を教えてほしい。</p> | <p>本会では損害賠償の相談は取り扱っていない旨説明し、事業所と直接話合うよう伝えた。</p> <p>なお、行政も直接損害賠償や民事訴訟には介入していないため、事業所との話し合いに納得できない場合、市町村の弁護士無料相談や法テラスに相談されてはどうかと助言した。</p> |

③ 短期入所生活介護

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-------------|--|---|
| 1 | 他の家族 (孫) | <p>祖母は要介護3で、ショートステイを利用している。祖母は、「先日、当該施設利用中の入浴（シャワー浴）時に入浴介助者からかけられた湯が熱かったので温度を下げるよう言ったところ、冷水をかけられた。今度は温度を上げるよう言ったところ、また熱水をかけられた」と話していた。</p> <p>このようなことが日常的に行われているのであれば、虐待に該当するのではないかと。また、祖母以外の他の入所者にもこのようなことが行われているのではないかと思ってしまう。</p> | <p>本会の苦情処理業務を説明したうえで、苦情申し立てには利用者等の実名の記載が必要になり、調査が終了するまでには60日程度かかる旨を説明した。</p> <p>相談者は、苦情申し立てに当たって実名を記載することに問題はないとのことであったが、事業所側に実名が知られることには抵抗があるようであった。</p> <p>虐待についての相談であれば市町村の福祉担当部署が担当しており、事業所の指導・監督は県に権限があることを説明したうえで、まずケアマネジャーに相談し、事業所の変更を検討してみてもどうかと助言した。</p> <p>相談者は、今後家族と話し合っただけで対応を検討したいとし、何かあれば再度相談したいとのことであった。</p> |
| 2 | サービス事業者 | <p>利用者の家族が利用当初から頻りに苦情を訴え、その都度対応していたが、次第に苦情内容が職員や管理者に対する誹謗中傷のような内容になってきた。苦情に対する改善策に納得できないとのことで、家族との話し合いがまとまらなかった。</p> <p>当事業所が信頼できないとのことで今月いっぱいサービスは終了したが、国保連に苦情申し立てをするかもしれない。</p> | <p>当該利用者家族から苦情申し立てがあり、本会苦情処理委員会にて内容を精査し受理した場合、必要に応じ事業所調査を実施することになる。その際には、連絡する旨伝えた。</p> |
| 3 | 配偶者 | <p>夫は要介護4でデイサービスを週に4回とショートステイを月に2泊3日利用しているが、ショートステイをもっと多く利用したい。</p> <p>私自身も要支援2で物忘れもあり、このままだと体力的にも精神的にも参ってしまう。ケアマネジャーに相談したが、無理だと言われた。夫は以前、夜に徘徊し警察が出動したことがあるため、対応しきれないのではないだろうか。在宅介護を続けたいが、このままだと自分が疲れ果てて夫の介護ができなくなる。</p> | <p>ケアマネジャーにショートステイの利用を増やせない理由を確認し、当該事業所だけではなく、近隣施設も当たってもらえるよう相談されてはどうかと助言した。</p> <p>なお、本会の苦情申し立てについて説明したところ、ケアマネジャーの説明に納得できないようであれば苦情申し立てを考えるとのことだった。</p> |

| | | | |
|---|-------------|---|---|
| 4 | 他の家族 (孫) | <p>祖母は要介護2で認知症はなく、月1週間以上ショートステイを利用している。</p> <p>祖母は母と面会した際、「夜勤の職員に首を絞められた。」と訴えた。母が日勤の職員にその旨を話し、施設側が当事者の職員に確認したところ、「祖母が転びそうになったので抑えた。」とのことであったが、今後、その職員は祖母のケアに入らないようにするという。夜勤の職員が1人なので事実関係はよくわからないが、その職員は普段から利用者に対し乱暴な口調であるため日常的にそうしたことが行われているのではないかと。</p> <p>また、過去にも、祖母のベッドにつけられている徘徊センサーが頻回に反応するため、祖母はその職員から怒鳴られたり、掛布団をはがされたり、タオルケットを投げつけられたり、また、朝の5時からホールに車いすに座らされたまま放置されたりしたという。その時はケアマネジャーに相談したが、施設には苦情としては訴えなかった。</p> <p>現在、ケアマネジャーと相談し他の施設を探してもらっている。自分は、正月に実家に帰ってきて母からそうした話を聞き、祖母が心配で国保連に電話した。他にはまだ相談していない。</p> | <p>高齢者虐待が疑われるため、本会から市町村担当課に通報することとした。(内容及び氏名等相談者了解済み)</p> <p>なお、市町村に情報提供したところ、本件および当事業所に関する類似の情報はなく、担当ケアマネジャーに対し事実確認を行い、適切に対応するとのことだった。</p> |
|---|-------------|---|---|

④ 居宅介護支援

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-----|--|---|
| 1 | 本人 | <p>私は85歳で白血病の母(要介護3)を介護しているが、私自身も要介護3で悪性関節リウマチを患っており、母子で訪問介護を利用している。最近私の体調がすぐれないため、現在のサービスに加え有料でもよいので朝食の準備・買い物等のサービス利用についての相談や、母の介護で疲れている私のメンタルケア等についての相談をしたいのだが、担当ケアマネジャーに電話をしても電話に出ない。</p> | <p>ケアマネジャーの変更については地域包括支援センターに相談するよう助言したところ、以前に「介護保険以外のことは対応できない」と言われたとのことで、不信感を持っているようであった。</p> <p>相談者は電話口で激高しており、話の最後に氏名と電話番号を告げ「呼吸が苦しくなったから」と言い電話を切った。本会から相談者への回答はせず、本件について再度相談者から電話があった場合にその都度対応することとした。</p> |

| | | | |
|---|----|--|--|
| | | <p>事業所は人材不足であり役に立たない。このようなことがあってよいものなのか。国保連から市になぜ電話に対応しないのか聞いてほしい。</p> | |
| 2 | 本人 | <p>担当ケアマネジャー退職のため4月から男性の新しいケアマネジャーが担当になったが、「男性なので変更してほしい。」と依頼したところ、事業所の女性ケアマネジャーに空きがないとの回答だった。そこで居宅介護支援事業所の変更を依頼し、3,4か所当たったが、どこも女性ケアマネジャーの空きがない。他の市町村でも人材が不足しているのか。</p> <p>また、訪問介護事業所も変更したが、仕事の要領が悪いヘルパーがいて、能力にムラがある。昨日も買い物代行を利用した際、依頼した商品と違うものを買ってきた。商品はヘルパーが交換してくれてきたが、後日、事業所の責任者から「商品を間違えないようにきちんと伝えてほしい。」と強い口調で言われていた。</p> | <p>地域の介護サービスの利用に関して、実情を知り得ている地域包括支援センターに相談されてみてはどうかと助言したところ、了解された。</p> <p>また、相談者は介護サービス以外に、自分の病気や家庭環境等の不満を話したため傾聴した。</p> |
| 3 | 子 | <p>現在週2回利用しているデイサービスを週3回に増やしたい。ケアマネジャーに以前から要望し、夏に仮予約をしていると言われたが、いつまでたっても利用できない。デイサービスに直接話してもケアマネジャーを通してほしいと言われ、相談に乗ってもらえない。利用できるように働きかけてほしい。市にも相談したが対応してもらえなかった。</p> | <p>居宅介護支援事業所の管理者に相談し、担当ケアマネジャーを交代してもらうことも可能であると説明したが、交代は望んでいないようであった。地域のサービスの状況について情報があると思われる地域包括支援センターを紹介した。なお、相談者は興奮状態であり、本会からの説明等を理解させるのが困難な状況であった。</p> |

| | | | |
|---|---------|---|---|
| 4 | 本人 | <p>担当ケアマネジャーに相談したことがあるが、そのケアマネジャーは「介護保険以外のことはできません」等の暴言を吐く。また、そのケアマネジャーは「印鑑がなければヘルパーを派遣できないから」と言って毎月月末になると書類に印鑑をもらいに来るが、その言い方にも不満がある。ケアマネジャーが来訪する時間帯は私の都合や体調が悪いことが多く、また押印する理由もよくわからない。</p> <p>このようなケアマネジャーに謝罪を求めたい。</p> | <p>相談者は、上記以外にも市や事業所に対する不満を述べたので、傾聴のうえ、関係機関に情報提供することを伝えた。</p> |
| 5 | サービス事業者 | <p>当社は、デイサービスと居宅介護支援事業所を運営している。なお、デイサービスは3年目、居宅介護支援事業所は昨年の10月に開設したばかりである。</p> <p>A居宅介護支援事業所の元職員で3月から当社に勤務する予定のケアマネジャーがデイサービスの利用者に挨拶した際、その利用者の元担当だったこともあり、「またケアプランを担当してほしい。」と2名の利用者から申し出があった。その旨を、現在ケアプランを担当しているA居宅介護支援事業所に連絡したところ、「営業妨害だ。」と苦情を受けた。当該ケアマネジャーはA居宅介護支援事業所の元職員だったこともあり、「退職して利用者を引き抜いた。」と捉えられてしまった。</p> <p>「営業妨害」とまで言われると、利用者に居宅介護支援事業所の変更を断ったほうがいいのか。当社もあまり経験がないのでアドバイスしてほしい。</p> | <p>利用者の希望による居宅介護支援事業所の変更は特に問題ないので、当事者間で話し合い、利用者のサービスが途絶えることのないよう、現在の担当者とケアプランを引き継ぐよう助言した。</p> |

| | | | |
|---|----|--|---|
| 6 | 本人 | <p>私は65歳以下だが骨粗鬆症と圧迫骨折のため障害があり、要介護2である。</p> <p>担当ケアマネジャーと訪問介護事業所に以前から不満があり、変更を申し出ているが、他の事業所では職員が不足し対応できないため変更できず、仕方がなく利用を継続している。</p> <p>担当ケアマネジャーは、下半身麻痺で車いすを使用しているため、自宅に上がることができないため、面談はケアマネジャーの車の助手席だったり、サービス担当者会議も事業所に出向かなくてはいけなかったりと不便が多い。また、同ケアマネジャーは50代であるが、物忘れがあり、話した内容を忘れてしまうことがある。先日の会議では「サービス内容に漏れがないよう会話を録音させてほしい。」と言われ、レコーダーで録音された。記憶障害があるのではないか。ケアマネジャーとして不適格ではないのか。</p> <p>訪問介護事業所は、嗜好品や化粧品ではなく食材を中心とした買い物をするようにと言って、買い物の内容を細かくチェックする。また、同居家族（相談者の兄）がいるため、風呂場の掃除はできないと断ったりする。</p> <p>地域包括支援センターに相談しても、ヘルパーが足りないため事業所の空きがないと言われる。町内では、事業所を選ぶことができない。介護サービスに限らず、医療サービス（病院）も選ぶことができない。</p> | <p>相談者は地域包括支援センターに相談する予定であるが、地域の実情を知ってほしいとのことだったので、傾聴した。その他、過去に社会福祉協議会や医療機関ともトラブルを起こしたこと、自身の体の不安、兄の健康状態などの話をされた。なお、行政以外にも医療相談センターや弁護士無料相談等にも相談しているとのことだった。</p> |
| 7 | 子 | <p>母は施設に入所し、父は自宅で介護サービスを利用している。父の介護が大変なのでサービスを増やしたいが、ケアマネジャーが相談に対応してくれない。町の介護保険担当課に相談しても、自分は精神障がい者なので、精神障がいの担当に回される。自分は働きたいのに、父の介護のために働けない。障がい者就労支援にて仕事を紹介されたが、父の介護があり働けなかった。</p> | <p>電話相談時不安定な精神状態であったため、申立者の話を傾聴し、相談内容をケアマネジャーに伝えることで了解された。</p> <p>担当ケアマネジャーに情報提供したところ、ケアマネジャーの話では、二男（相談者）は父親の介護に関し、直接係わっておらず、長男と介護サービスについて相談している。現在、母親は介護老人保健施設に入所している。</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | <p>父の介護サービスを増やすにはどこに相談すればいいのか。兄と同居しているが、兄は仕事をしているため父を介護できない。</p> | <p>父親は要介護3で在宅介護サービスを利用しているが、サービスに過不足はないとのことだった。実際に介護しているのは長男なので、父親の介護が就労できない理由には当てはまらないと思うが、就労がうまくいかなかったことがストレスになり精神状態を不安定にさせている恐れがあるため、二男を担当している相談支援事業所の相談員に情報提供することだった。</p> |
|--|--|--|---|

⑤ 地域密着型サービス

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-----|---|---|
| 1 | その他 | <p>市に対し、グループホームの対応に苦情を訴えても、利用者や契約者ではないから対応できないと言われる。市では、国保連のマニュアルに沿って苦情対応しているとのことだが、なぜ他の家族では苦情申し立てできないのか。</p> | <p>本会では介護サービスの苦情申し立てがあった場合、事業所調査の際適切なサービスが実施されていたのか介護記録等の個人情報を確認するため、個人情報の開示の同意を利用者または契約者から得ている。また、指導監督機関の保険者等への情報提供の同意も得ていると説明し、同意を得れば他の家族でも可能であることを伝えた。</p> <p>介護サービスではなく、家族に対する電話対応等への苦情とのことだったので、介護サービス以外の相談苦情の取り扱いは、各市町村・事業所にて個々に対応されていると思われる旨伝えた。</p> |

⑥ 介護予防サービス

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-----|---|--|
| 1 | 本人 | <p>私は要支援2でデイケアを利用している。</p> <p>最近、要介護にも要支援にも認定されなかった人がデイケアにリハビリを受けにきている。20人くらいで3時から5時まで2時間利用し、その間リハビリの機械や場所を占領している。また、その人たちは施設の職員を交えて忘年会を開こうとしたり、会の名前を付けて人を増やそうとしたりしている。</p> | <p>要介護認定で非該当と判定された方等を対象にした介護予防事業があり、市町村が実施主体となっている。そうした方々に場所を占領され困っているのであれば、施設に直接話しかけケアマネジャーに相談されてはどうかと助言した。</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>自分は月9.000円利用料を支払っているのに、その人たちは年会費1.000円で利用している。なぜそんなに安いのか。</p> <p>市に聞いても「市では一切関わらない。」と言われた。</p> | |
|--|--|---|--|

⑦ 介護老人福祉施設

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-----|--|---|
| 1 | 子 | <p>母は特別養護老人ホームの個室に平成14年から入所している。昨年からは生活保護を受けているが、施設から「生活保護を受けているのだから、他の入所者と公平にするため個室から多床室に移動してほしい。」と言われた。施設から言われたら、従わなければならないのか。母はずっと個室の利用だったため、多床室に移って環境が変わり不安になってしまわないか心配だ。利用者負担軽減制度を利用しているため、個室の料金は支払っていない。</p> <p>市の生活保護のケースワーカーに相談したところ、当事者同士で話し合うようにと言われた。</p> | <p>個室の利用に関しては施設との契約によるものなので、当事者同士で話し合うよう伝えるとともに、多床室に移動した場合、母親の様子観察等をケアマネジャーに相談するよう助言した。</p> |

⑧ 介護老人保健施設

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-----|---|---|
| 1 | 子 | <p>家族が介護老人保健施設に入所しているが、施設側に入所家族のカルテや介護記録を提示するよう求めても応じてもらえない。</p> <p>家族であってもそれらの書類を見ることはできないのか。事業所にそれらの書類を提示するよう指導してほしい。</p> <p>なお、入所者本人は認知症を発症している。</p> | <p>通常、家族であればカルテや介護記録等は求めに応じて提示すると思われるが、それら書類の取扱いや閲覧手続き等については施設によって異なっている旨を説明した。</p> <p>また、本会の苦情処理業務について説明し、施設の指導監督権限は市にあることを説明した。</p> <p>相談者は、市に本件内容を相談するとともに、何かあれば再度本会に相談するとのことであった。</p> |
| 2 | 子 | <p>母は介護老人保健施設に入所していたが、施設の看護師から家族に対し暴言があったため、謝罪を求めたい。</p> | <p>本会では介護サービスの質の向上を目的としており、事業者に対し謝罪や責任を求めるような案件は介入できない旨説明したところ、了解された。</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>施設にその旨を要求したが、直接看護師本人からの謝罪ではなく、管理者の施設長と看護師長からの謝罪であったため納得できない。施設が当該看護師をかばっている。</p> <p>法テラスに相談したところ、「暴言は犯罪であり、謝罪を求めるとや損害賠償も可能である。」と言われた。</p> <p>また、施設に対し今までも多くの苦情を訴えてきたため、私に対する職員の態度が変わった。施設からクレーマーと思われていただろう。日用品代1日100円の請求も納得できなかったため決算書を見せるよう要求したが応じなかったため、結局日用品代は支払わなかった。現在施設を退所し、医療機関に入院しているが、施設に戻るつもりはない。</p> | <p>なお、本件内容の相談先として市町村の弁護士無料相談を紹介した。</p> |
|--|--|--|--|

(2) 利用料

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-----|---|--|
| 1 | 子 | <p>親が特別養護老人ホームに入所しているが、介護保険負担限度額認定証の申請をしていなかったため、普段は3万円くらいの利用料が8月分は10万円くらいになってしまった。施設と相談したがA市に確認してほしいと言われ、A市の担当者に相談したところ、「負担限度額認定証の有効期間が切れたまま、申請がなされなかったため」と説明をされた。娘である私はB市に住んでおり、誰もいないA市の自宅に郵便物が届いたことが、確認が遅れた原因であった。施設からは負担限度額認定証の期限が切れると連絡があったが、手元に書類がないため、いつまでにどの書類を出すのかよくわからなかった。</p> <p>期日までに申請しなかった自分にも落ち度はあるが、利用料の負担を減らす方法はないのか。</p> | <p>本会では介護サービスに関する苦情申し立てを受け付けていることを説明し、介護保険負担限度額認定証の交付について実施主体は保険者であることを説明した。</p> <p>また、通知書に不服申し立て等に関する条項があれば不服申し立てが可能であるかもしれないので確認するよう伝えた。なお、介護保険負担限度額認定証は原則保険者に利用者が申請し認定されるものであり、認定証には不服申し立ての記述はなかった。</p> |

| | | | |
|---|----|---|---|
| 2 | 本人 | 特別養護老人ホームを利用して いるが、利用料や居住費及び食費 は施設が勝手に決めていいのか。 また、テレビ代等について施設が 膨大な金額を請求してもいいのか。 | 介護保険の利用料は要介護度ご とに異なり、介護保険法で定めら れている。居住費や食費及び日用 品教養娯楽費等は施設によって異 なるが、特別養護老人ホームの費 用については県の許認可を受けて いるので一般的な金額であると思 われると説明した。 |
|---|----|---|---|

(3) 保険料

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-----|--|---|
| 1 | 子 | 私は年金収入が年間 150 万円であ るが、介護保険料約 10 万円、国 民健康保険料約 20 数万円、固定資 産税等、合計 70 万円支払うと半 分くらいしか残らない。また、震 災後息子家族と同居を始めたので、 世帯収入が増え様々な控除が受け られなくなった。生活費は息子家 族とは別々なので、残りの年金で 生活していくのは厳しい。 | 傾聴し、具体的に相談される場 合、市町村担当課に問い合わせる よう伝えた。 |
| 2 | 子 | 私たち家族は、東日本大地震で 被災し、被災地から当市に転居し てきた。 父親が今月亡くなったが、市か ら父の介護保険料を納めるように と督促された。父の介護保険料は、 1 年分を分割して払っており、今年 の分の残りの保険料が未納とのこ とだった。父が亡くなったのに支 払わなければならないのか。 | 本会は介護サービスに関する相 談苦情を受け付けており、保険料 に関しては、保険者に相談するよ う伝えた。 なお、相談者は被災し、家も財 産もすべて失い生活が苦しいと訴 えていた。 |

(4) その他

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-----------------|---|---|
| 1 | サービ ス事 業者 | 私たちは老人施設に勤めている が、今月末に施設の統合により解 雇される。施設の入居者は精神障 がいや認知症の方が大半で、生活 保護受給者や身寄りのいない人、 家族と疎遠の人が多く、施設に居 住し、同法人のデイサービスや訪 問介護を利用している。 | 職員からの内部告発等を受け、 本会が直接事業所を調査指導する 権限はないことを説明し、指導監 督機関に情報提供することはでき る旨伝えた。一旦考え事業所名を 明らかにする場合は電話連絡する とのことだった。 |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | <p>要支援2の入居者に、介護保険を利用して20万円する入浴用のリクライニング車いすを購入してもらったが、実際そこまで高機能でなくても現在デイサービスで利用しているバスチェアで十分である。本来、福祉用具は居住施設での利用のはずなのに、実際居住施設では入浴せず、デイサービスにて利用し、そのままデイサービスの浴室に置いている。個人で購入したものが、デイサービスの備品のようになっており、他の利用者も使用している。その他、福祉用具貸与の感知センサーも使い回している。家族や後見人のいない入居者は施設で金銭管理しているが、そうした入居者に福祉用具を購入させている。また、障がいの程度によっては通帳を確認させてもらえない入居者もいる。</p> <p>入居者の担当ケアマネジャーは訪問に来ることはなく、ケアプランを見たことがない。</p> | |
| 2 | 子 | <p>母親が相続した父の遺産を姉が搾取しており、高齢者の経済的虐待であると市や地域包括支援センターに相談しているが、受け付けてもらえない。</p> <p>今年の1月まで母親と暮らしていたが、現在、母は自分の不動産であるアパートの一室で生活している。姉はその不動産も搾取した。1月に保健師等立会いのもと家族会議をしたが、姉の言い分ばかりとおるような会議であった。</p> <p>また、母は要介護認定を受けていないが、その申請も母や姉でなければ受付しないとのことだった。相談を受け付けるように働きかけてほしい。</p> | <p>本会は介護サービスに対し相談苦情があった場合、事業所に対し調査指導を実施している旨説明した。なお、本件のような相続に対する不満については、市町村が開催している弁護士無料相談がある旨伝えた。</p> <p>地域包括支援センターに本件について確認したところ、「1、2年くらい前から母親の認知症や介護予防の件で相談があったが、母親は認知症ではなかった。また、長女の経済的虐待の事実もなく、母親が長女に財産の管理を依頼し、母親の方が二女（相談者）から離れたようだ。相談が遺産相続の分配に対するものだったので、家族や弁護士等と相談するよう伝えた。相続は弁護士が入り平等になるよう分配し、決定したようだ。」とのことだった。</p> |

| | | | |
|---|-----|--|---|
| 3 | 子 | <p>父はサービス付き高齢者向け住宅（サ高住）に入居したが、施設側から何の説明もなく、まだ契約を取り交わしていない。契約が入居日からとなっているが、本来なら説明を受け同意した上で契約が締結され、利用するのではないかと。契約についてどこに相談すればいいのか。</p> <p>また、父の身の回りの世話をしてもらえんと思って入居させたが、ポータブルトイレの始末をしてもらえなかったり、皮膚がただれているのを家族が発見し、皮膚科を受診させなければならない状態まで放置されていたりと、全く想像していたものと違う。さらに、同法人のデイサービスで入浴しているが、湯船に入れずシャワーだけだと父が言っていた。</p> <p>来週ケアマネジャー立会いのもと事業所と話し合いを持つ予定である。</p> | <p>話し合いの場で「サ高住」の賃貸住宅の契約についても確認するよう助言した。なお、賃貸住宅の契約になるので消費生活センターも相談窓口になることを伝えた。</p> |
| 4 | 保険者 | <p>市内の住宅型有料老人ホームに入居中の被保険者が施設内で転倒し骨折した。その被保険者の成年後見人である息子から介護認定調査と施設に対する指導（骨折事故の再発防止とコンプライアンス全般）について相談を受けたが、介護保険外の施設であることから市に法的な指導権限はない。振興局にも息子から相談があり、振興局では施設を調査したとのことだが、息子は市にも何らかの対応を要望している。</p> <p>このような、介護保険外のサービスに対し、市としてどのように対応したらいいのか。市に提出された資料の一部を送付するので国保連の見解を知りたい。</p> <p>なお、本件は息子から施設に対する損害賠償請求も同時進行している。</p> | <p>苦情処理委員会及び県との業務連絡会議にて相談内容を協議した。</p> <p>本会からは当該市に対し、「市として指導監督権限はないが、市民からの声として苦情を施設に伝えることは可能であると思われる。振興局と引き続き情報共有し対応してほしい。」との内容を伝えた。</p> <p>なお、本会では原則訴訟を起こしている（予定している）内容については取り扱っていない旨説明した。</p> |

| | | | |
|---|---------|--|---|
| 5 | 子 | <p>父は医療機関に入院していた。自宅には介護する人が誰もいないため、父一人では危ないので帰さないようにとお願いしていたにもかかわらず、医療機関では退院させて自宅に帰した。その日の晩、父は風呂に入ったまま亡くなった。近所の人が見に行ったら、浴槽内で亡くなっているのを発見したとのことであった。</p> <p>医療機関はどうして父を自宅に帰したのか。その日自宅に帰していなければ父は亡くならずにすんだのではないか。</p> | <p>本会の苦情処理業務について介護サービスを対象にしている旨説明し、医療機関の相談窓口へ直接確認するよう伝えた。</p> |
| 6 | サービス事業者 | <p>私は住宅型有料老人ホームで働いている介護福祉士であるが、今月いっぱいで退職する。</p> <p>施設長が夜勤の時に利用者の部屋に鍵をかけていたことがあったため、施設長に鍵はかけないよう話した。今は部屋に鍵をかけていないが、私が退職した後、また鍵をかけるかもしれない。</p> <p>また、施設長のそばで利用者が仰向けに倒れていたことがあったが、その際、施設長は利用者が自ら転倒したと言っていた。その場を見ていないのではっきりとは言えないが、状況から見て施設長が押し倒したと推測される。施設長は普段から利用者に対し怒鳴っていることが多々あるため、可能性はある。</p> <p>私を含め職員3人が辞めるため、利用者への対応がひどくなってしまっているのではないかと心配だ。</p> <p>なお、介護福祉士の私が利用者の部屋へサービスに入っていないのにサービスに入ったように記録の改ざんを指示されたこともあり、施設長への不信感が強い。</p> | <p>職員からの告発による事業所の指導は本会で対応できないことを説明し、監督機関である振興局に相談されるよう助言した。</p> <p>なお、本会からも関係機関に情報提供できる旨説明した。</p> |

| | | | |
|---|-------------|---|--|
| 7 | 他の家族 (孫) | <p>祖母は要介護5で認知症を発症しており、心臓ペースメーカー植込み状態であった。住宅型有料老人ホームに1年半ほど入所していた。</p> <p>夜中に祖母が心肺停止状態であるとの連絡を施設から受け、施設に向かった。手続き等で死亡診断書が必要であったが、協力病院の担当医師は朝にならないと訪問できないとのことだったので、その間施設で待機していた。その後、当該医師は学会で不在であり、来所できる時刻は不明であると職員に告げられた。同日の午後6時頃に当該医師が来所し、死亡診断書を作成してもらったが、その際には通常必要と思われる検死もしていなかった。また、当該医師が来所するまでの間、家族は施設で待機し続けなければならなかった。さらに、祖母の死亡に至る経緯を示すよう施設側に求めていたが、提示されたのは20日後であった。</p> <p>担当医師不在時の対応、施設側の判断、謝罪、文書提示の遅さ、今後の対応策等についての不満があったので、県を訪問し相談したところ、当該施設を訪問するとのことであった。</p> <p>県に電話をし、施設訪問時の内容を聞いたところ、特段の問題はないとの認識であった。</p> <p>本事案について、施設側に問題意識はなく、調査した県担当者も特段の問題はないと思っているようであるが、このような対応でいいのか。個人的には納得できない。</p> | <p>住宅型有料老人ホームに対する相談・苦情は、本会の指導・助言の対象外であることを伝えたくうえで、相談者の話を傾聴した。なお、話をした県の担当者は、施設訪問をした担当者ではなかったため、再度施設訪問をした県の担当者と話をしてみるとのことであった。</p> <p>また、最初に本件内容を県に相談したのは相談者の兄であり、その兄は現在、体調を崩しているとのことであった。</p> |
| 8 | サービス事業者 | <p>私は、住宅型有料老人ホームの従業員である。なお、当施設には通所介護事業所が併設している。</p> <p>当施設の管理者は、医療機関での受診が必要と思われる利用者を受診させずに悪化してから受診させている。先日も利用者が転倒し、転倒後すぐに痛みを訴えているのに管理者は受診の必要はないと判断し受診させなかった。結局、数日後、動けなくなってから受診させ骨折していたことが判明した。管理者は医師でも看護師でもないのに、「湿布しておけばいい。」と言ってすぐに受診させない。</p> | <p>住宅型有料老人ホームに関しては、振興局が監督権限を有していることを説明したところ、直接相談されるとのことだった。なお、本会は利用者からの介護サービスの苦情に対応し、必要があれば事業所に調査・指導を行っている旨説明した。本件について、関係機関に情報提供する旨伝えたと了解された。</p> |

| | | | |
|----|---------|---|--|
| | | <p>他の数名の利用者も受診が必要なのに受診させずに悪化した。</p> <p>また、当有料老人ホームは定員13名であり、定員超過はしていないが2人部屋に1名入居し、個室に2名入居している。これは、基準違反ではないのか。</p> | |
| 9 | 子 | <p>母は昨年から「A 医院」に入院している。</p> <p>ある一人の看護師の態度が悪く患者に暴言を吐く。先日は、母と同室の認知症の患者に「うるさい。静かにしている。」と怒鳴りつけていた。</p> <p>また、私が洗濯した着替えを「汚い。」と言ったり、母の入れ歯をなくされたりした。</p> <p>医院の看護主任に相談したが改善されなかった。</p> | <p>本会は介護保険サービスの苦情に対応し、必要に応じ事業所に調査・指導を行っており、医療機関に関する相談は「県民医療相談センター」が対応している旨説明したところ、了解された。</p> |
| 10 | サービス事業者 | <p>特定施設入所者生活介護事業者に入所している利用者の娘との関係がうまくいっていない。利用者は今年1月頃から体調を崩し、衰弱のため食事や水分を十分に摂取できない状況が続いているが、利用者娘は「食事・水分を十分に与え、寝たきりにさせないように」と要求してくる。</p> <p>また、先日、利用者の医療情報が必要なために主治医に連絡したところ、利用者娘から情報は提供しないよう口止めされているとの話がされた。さらに、施設側が主治医と話をしたことを聞きつけた利用者娘に職員が怒鳴られた。利用者娘はこのほかにも日常的に職員に対し威圧的な態度を取り、暴言を吐く。</p> <p>これまでも、施設側が主治医との接触を可能とすることを目的に利用者娘・介護担当者・施設長とで話し合いをしているが、何の進展もなかった。</p> <p>家族・医療・施設で連携を取って利用者の介護をしたいと考えているが、利用者娘の態度に加え、主治医が利用者の医療情報を提供しないため、今後どのように介護をすればいいのかわからない。</p> | <p>町に相談したところ、本会を紹介されたとのこと。</p> <p>事業者としての来所であり、正式な苦情受付とはならないことを説明し、話を聞いた。</p> <p>利用者には施設が提供するサービスのみで介護を行っているとのことであった。</p> <p>事業所側から契約解除を申し出る手段もあるのではと話したところ、契約書には事業所側から契約解除できる条項がないとのことであったので、施設長名で利用者家族あてに文書（医療情報がないため適切な介護ができないおそれがある。医師の指示がほしい等の内容）を出してはどうかと参考意見を述べたところ、検討してみるとのことであった。</p> <p>なお、主治医は認定更新時に、利用者の診療をせずに主治医意見書を提出しているとのことであった。</p> <p>また、当該事業所は全国有料老人ホーム協会へ加入し、本件内容を相談することも検討しているとのことであった。</p> |

2 市町村等受付事例

(1) 介護サービスの内容・不足

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|---------|--|---|
| 1 | 他の家族 | <p>家族が現在入院しており、明日退院する。退院後すぐにショートステイを利用できるよう希望していたが、保険者に連絡するとショートステイの空きがないため対応困難であると言われた。事前に聞いていた話と違う。</p> | <p>申立者が以前来庁し「本人は入院中であり、一人暮らしのため、退院したらショートステイの利用を希望している」として相談があった。介護保険施行前のショートステイの利用経験はあるが、その後の利用はなかったため制度が変わったことや介護保険制度の説明をした後、要介護認定申請書を記入していただいた。その際、施設職員が受入れのための事前調査に何う予定を立てるので退院の兆しがあったら早めに連絡がほしいこと、また、入院先の医療機関へ認定調査に出向きたいので日程が決まったら連絡することなどを説明した。</p> <p>申立者より「明日退院決定した。そのままショートステイに連れて行ってよいか。」との連絡があった。本人の状況が不明であり、空床型のショートステイのベッドの調整がすぐには困難などの理由で希望どおりの利用は困難だと説明すると「約束が違う」と憤慨された。</p> <p>申立者が、要介護認定の申請を施設入所（短期及び長期）の申請と勘違いしていたことがわかり、説明の上誤解が解けた。本人は再入院となった。</p> |
| 2 | ケアマネジャー | <p>担当利用者は要介護4で脳出血による高次脳機能障害がある。デイケアを利用しているが、セクハラ（女性職員の体を触る、胸を掴む等）、暴言が頻繁にあるので、なるべく男性職員が対応するなどサービス提供時の工夫はされていた。</p> <p>サービス担当者会議の場でデイケア事業所より「これ以上対応できないので、本日をもって利用は終わりにしてほしい。」と言われた。家族は突然のことで納得いかなかったようだが、事業所が「もう無理です。」との説明だったので、了承した。</p> | <p>以前はデイサービスを利用していたが、セクハラがひどいとのことで利用を断られた経緯もある。サービス担当者会議の前日にデイケアにて、他の利用者に対し暴言を吐き、その利用者は泣いて家族に訴え家族から事業所に苦情がきたらしい。そのこともあっての、利用中止宣言のようだが、担当ケアマネジャーも会議の席で初めて聞いたとのこと。今後については、デイサービスを断られたのが2か所目で家族は「もういい。」という様子ではあったが、入浴が大変なので他事業所を検討中である。</p> |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | <p>しかし、その後事業所あてに家族の思いを綴った手紙を送ったようであり、その写しを事業所から見せられた。</p> <p>内容は「高次脳機能障害という病気を理解してほしかった。」「(夫のセクハラ行為に対して)もう少し上手な対応があるのではないか。」「自分も電器屋を営んでいるが、サービス業として今回の対応はいかがなものか。」というようなものであった。</p> <p>家族に手紙のことを確認すると、「本当は市役所にも手紙を出したかったが、ケアマネさんから伝えてほしい。このようなことがあったということを市役所にもわかってほしい。」と依頼されたので相談にきた。</p> | <p>介護者である妻は、夫の入院中に医療機関ともトラブルがあったり、住宅改修の際も苦情申し立てしたり、理想が高く厳しい方のようなのである。ケアマネジャーとしては、利用者の妻にいつも「忙しい。」と言われなかなかじっくりと話ができないと感じている。</p> <p>状況を知ってほしいとのことだったので、ケアマネジャーからの相談を受理した。</p> <p>なお、デイケアに確認したところ、所内で苦情処理を進めているとのことだったので、処理結果を報告するよう依頼した。</p> |
| 3 | 子 | <p>先日の夕方、小規模多機能型居宅介護事業所のサービスを利用中に事業所から「利用者の腰が立たなくなった」との電話があった。帰宅後、本人に事情を聞くと「寒い中、花見に連れていかれ、歩かされた」と話した。その翌日、利用者が39℃の高熱を出したため事業所に通院介助を頼んだが、家族対応を求められた。花見が原因で熱が出たにもかかわらず、家族対応をしろというのはおかしい話だ。どうして通院介助をしてくれないのか知りたい。</p> <p>前のケアマネジャーにお願いしている時は、対応がよかった。今はこちらの事情を考慮してくれず、事業所の都合でサービス制限等がかけており、非常に困っている。これは利用者皆が感じていることだと思う。我々は事業所の言いなりになるしかない。</p> | <p>申立者は、介護保険の制度自体に不満がある様子であった。通院介助は小規模多機能型の通所サービスには含まれていないことを説明し理解していただいたが、サービス制限については理解を得ることは難しかった。相談者は実名を明らかにすることに同意したため、事業所に内容確認をすることとした。</p> <p>事業所側の説明では、「腰痛は以前からのものである。」「発熱については、利用者は数日前から体調が悪くなかったが、花見当日は体調がよさそうだったので声をかけたところ、本人が行きたい意向を示した。車いす対応をしようとしたが、本人が歩くことを希望したため介護員2人で歩行介助をした。花見の最後には小雨が降り始めたが、発熱するほどの寒さとは認識しておらず、現に体調を崩す他の利用者は出ていない。」とのことであった。</p> <p>また、サービス制限等については「申立者の両親は、夫婦2名でほぼ毎日サービスを利用し、食事も3食提供している。宿泊も利用することがある。そのため、本来サービスを利用したい人が利用できない状況が実際に起きている。</p> |

| | | | |
|---|----|---|--|
| | | | <p>事業所としても、利用者の要望に応えるために一生懸命対応しているが、もっと対応しろと言われても対応しきれない。通院介助については、対応することで事業の運営ができなくなることを施設利用の前に説明し、理解していただいているはずである。」とのことであつた。</p> <p>以上の、事業所側に内容確認したことを申立者へ電話で回答したが、理解を得ることが難しかったので、苦情として報告することで了承された。</p> |
| 4 | 本人 | <p>通所リハビリを利用していましたが、職員から心無い言葉を言われ、対応に不満があつて現在は利用をやめている。自分で車を運転して通つていて、歩行が困難であるため入口近くに駐車していたところ、突然駐車禁止だと言われた。きまりだということはわかるが、中身のある説明や配慮、改善策がなく納得できない。</p> <p>週3回利用していて、都合が悪いときは連絡してすぐ振替利用できたが、3～4か月前からできなくなった。電話もなかなか担当職員につながらず、振替利用の話をしたくても「伝えておきます」というだけで直接相談できない。また、職員が利用者に対して「賞味期限の切れた人間」と言っているのを聞いた。</p> <p>職員への教育や査察等はないのか。事業所からでも市を通してでもどちらでもいいので、しっかりとした説明がほしい。</p> | <p>市から事業所に説明を求めたり、事実を調査したりすることができる旨伝えたと、とりあえず事業所から連絡がほしいと話されたため、事業所へ連絡し苦情概要を伝えた。</p> <p>後日、事業所が本人宅を訪問し、説明と謝罪を行った。駐車場の問題について、入口付近は緊急車両の妨げとならないよう駐車禁止にしていることを説明するとともに、事務的な注意になり配慮が足りなかったこと、また、職員の心無い言葉や対応についても謝罪したとのことだった。なお、振替利用ができなくなったわけではなく、体制変更の関係で定員を超える心配があつたためすぐに返事ができなかった。担当職員への連絡がうまく繋がらないことも、施設内で問題となつていたため、現在は直通電話を設けたことを説明した。今後、利用の際は一時的に入口付近に駐車し、その後職員が車を移動させる対応策を提示したが、本人から「色々と積み重なったものもあるし、利用再開する気はなく、もうこの件は終わりにしたい。」と話されたとのことだった。</p> <p>再度、市に本人から連絡があり、「事業所職員が自宅に来て話をし、また事業所に来てくださいと何度も言われたが、結局納得のいく説明ではなかつた。「賞味期限の切れた人間」というのも、事業所から発言した職員を聞かれたが、個人を</p> |

| | | | |
|---|-------------|---|---|
| | | | <p>責めるようなことになるし、あえて言わなかった。」とのことだった。希望すれば事実や確認したいことを調査できるので、市から話を伺いに行ってもいいかと尋ねると、「お願いします。」と返答があった。</p> <p>翌日、事業所も再度本人宅に訪問し、市が後から合流する形で話をしたところ、最終的には「通所を再開することは考えていないし、もうこの件は忘れます。終わりにしましょう。昨日は調査してもらうつもりで確かに話をしたが、行わなくていい。」と話された。今後は他の事業所利用も含めたりハビリ方法についてケアマネジャーと話し合っていくとのことだった。</p> |
| 5 | 子 | <p>父が介護老人保健施設に入所しているが、その施設では、汚れた枕カバー（タオル）を洗濯しないでためている。衛生管理に疑問である。汚れがひどくなる前に交換してほしい。施設に改善を要求したいが、父が入所しているので、匿名を希望する。</p> | <p>施設の相談員に子からの苦情の背景と改善要求の内容を電話で伝え、文書で回答するよう指示した。また、当人は匿名で希望していることから、対応の結果は当局から当人へ内容を伝えることで了解を得た。</p> <p>事業所から苦情処理付書の写しを郵送され受理した。電話にて施設から出された回答を読み上げ伝達したところ、改善内容について理解した様子であった。質問・疑問・要望等ないか尋ねたが、特にない旨回答があった。本日の電話回答で苦情処理を完結してよいか確認したところそれでよいと返事があった。</p> |
| 6 | 他の家族 (孫) | <p>介護老人保健施設に入所中の祖父が朝食中のホールで、落とした物を拾おうとして車いすから転落した。施設で整形外科へ搬送したが、手術が必要な状況のため総合病院に紹介された。施設から連絡があり、謝罪や詳細の説明もなく病院に向かうように言われた。</p> | <p>治療費の負担については、施設との契約書にて契約内容を確認し、施設側と相談するよう助言した。</p> <p>また、指導監督権限のある県や、国保連合会の苦情相談窓口を紹介し了承された。</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>搬送に同行した職員や施設相談員・ケアマネジャーに事情を聞いても、「現地を見ていないからわからない」と状況の説明がなく、謝罪もないうえに、治療費についても相談の余地がないような話しぶりであった。</p> <p>施設側からの説明や相談がほとんどなく、事後報告が多いことに不満を感じる。また、治療費を自己負担しなければならないことについても疑問がある（施設内の事故であるため施設が払うのが普通ではないか）。</p> <p>このような相談はどこにすればよいか。</p> | |
|--|--|---|--|

(2) 保険料

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-----|--|--|
| 1 | 本人 | <p>「預貯金の残高」「有価証券」等の写しを添付して介護保険負担限度額認定申請書を提出するようケアマネジャーから話されたが、市からの説明等文書が何もない状態で財産について洗いざらい提出することに疑問を感じる。県の機関から確認したいと思い電話をした。</p> | <p>特定入所者介護（予防）サービス費の支給要件の見直しが行われ、所得のほかに預貯金等の資産を勘案することとされた。介護保険負担限度額認定申請書と預金通帳等の写しが必要であること等、説明したところ、市役所に電話をして確認するとのことであった。</p> <p>なお、申請書の提出に当たっては、被保険者あてに提出に係る市の説明等文書があればよかったと思われる。</p> |

(3) その他

| No. | 申立者 | 相談苦情内容 | 対応結果 |
|-----|-------|--|--|
| 1 | きょうだい | <p>相談者、利用者及びケアマネジャーの3名で来庁した。</p> <p>利用者は、もともとアルコール依存の治療のために専門科に入院していたが、治療が完了したことから退院し、市内の有料老人ホームへ入所となった。</p> | <p>相談者の気持ちとしては、このような施設があることを知ってほしい、また指導等が出来るならば行って改善させてほしい、自分たちのような人が出ないようにしてあげてほしい、とのことだった。</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | <p>入所前に、施設側に対してケアマネジャーよりアルコール依存症で入院していた経緯等については説明しており、病院からも治療や生活の様子等について情報提供されていた。(酔いによるふらつきで転倒等を繰り返していたが、暴力や大声を上げる等他者へ危害を加えるようなことはなく、他患者ともトラブル等はなかったとのこと。)</p> <p>住所変更や契約等の手続きを済ませ、有料老人ホームに入所となった。入所日は特に問題はなく、就寝。しかし、受診先の医療機関の件について施設の看護師及び施設経営者と意見の相違があった結果、退去を求められ、入所日翌日に施設退去となった。</p> <p>契約違反に該当するような行為はなく、退去は不当なものである。</p> <p>施設の担当ケアマネジャーも、退去は契約違反であると経営者へ抗議したが受け入れられず、退職となった。</p> <p>県へ相談した結果、入所に当たっての一時金の返還等は県から話しておくと言われたが、その後のことについては市役所へ相談するよう助言を受けたので相談に来庁した。</p> <p>利用者は住所地特例者であり、施設退所後は、兄のもとへ身を寄せているが兄夫婦も高齢であるため、入所施設を探す必要がある。入所一時金を払ったがわずか一日で退所させられたことから一時金の返金も希望している。</p> | <p>傾聴した上で、市に出来ることとして、市内の施設一覧を提供し、新しい入所施設を探すように助言した。また、入所前に住所があった市町村に対し情報提供する旨を伝えた。なお、相談者へ相談窓口の情報提供として有料老人ホームの苦情・相談窓口のチラシを提供した。</p> <p>後日、相談者から入所先が決まった件と当該有料老人ホームから入所一時金が返金された旨、連絡があった。</p> |
| 2 | 子 | <p>住宅型有料老人ホームに入所している母に転倒・転落事故があり、再発防止を求めているのに適切な措置をとってもらえない。3度目の事故は骨折に至った。</p> <p>また、入居費用の値上げを書面で一方的に通告されたが、契約違反ではないか。</p> <p>施設長は、利用者や職員の意見を聞き入れず、施設長の能力や会社の体質に疑問がある。</p> | <p>認定調査の日程調整をするために申立者が来庁したため、有料老人ホームの指導監督の権限は県にあり、相談があった場合は振興局を紹介することになる旨を説明した。</p> |

3 国保連調査事例

(1) 退所後、何の説明もなくクロス張替え等の請求書が届いた

| 分類 | 申立者 | 利用者 | 事業者 | 調査方法 |
|--|-----|-----|------------------|---------|
| 介護サービス | 子 | 男性 | 認知症対応型 共同生活介護 | 文書・訪問調査 |
| 苦情内容 | | | | |
| <p>(1) 退所2か月後、グループホームより請求書等が申立人あてに送られてきた。父が入居していた居室の壁の傷の修理費とカーテン購入費という名目である。送られて来た封書の中には、壁の傷の写真が同封してあり「(父が) おそらく爪でひっかき傷を無数に作って」という記述があった。カーテンについては写真も説明の文言もない。退所してから2か月以上も経って、このような形の請求が有効なのか疑問である。</p> <p>(2) 退所時には、施設側から父が破損したドアの修理費の請求があり、家族で負担した。しかし今回の請求については、事前の説明や承諾がないまま退所者名で修理を発注しカーテンを購入していること、さらにそれらに対して退所者名の領収書を調べていることは納得できるものではない。</p> <p>(3) 事前説明や承諾のない請求が可能だとすれば、施設側によるいかなる請求も可能になり、次にどのような請求がなされるか家族に不安をもたらすものである。</p> | | | | |
| 対応結果 | | | | |
| <p>事業所では家族に対し、壁の修理とカーテン購入にかかる費用やその原因となる利用者の行動を十分に説明せず、家族の同意を得ないまま修理を実施し、その費用を家族に請求するなど、家族への説明と配慮を欠いた対応を行っていた。</p> <p>また、事業者等調査票の回答について、過去の記録もなくあいまいな記憶を頼りにしたものがあり、事実確認ができなかった。</p> <p>本事案への対応については、利用者との関係において苦慮してきたことは窺えるが、そのような状況改善のため事業所としての組織的な取り組みが不十分であった。</p> | | | | |
| 指導助言内容 | | | | |
| <p>(1) 家族への説明と同意について 日頃から利用者の状態やサービス提供状況、施設での具体的な対応等について、家族に適時適切に情報提供と懇切丁寧な説明を行い、双方が情報を共有し納得してサービスを提供・利用できるよう信頼関係の構築に努めること。 なお、当該利用者家族に対し、費用請求までの経過等及び今後の取り扱いについて、懇切丁寧な説明や契約に基づいた誠実な対応を行うこと。</p> <p>(2) 記録の整備 今回問題とされた修繕等の費用負担に係る請求業務等について、適切な手順書等を作成するとともに、説明内容の記録を確実に残すようにすること。</p> <p>(3) サービスの質の向上 ①利用者への援助、家族への説明等が適切に行われるよう、管理者等が個々の業務を常に把握し、随時ケース検討等を行いながら組織としての的確なサービス提供が行えるよう、業務管理体制を再点検し改善すること。 ②今後、専門的な施設としての機能を発揮し高めていけるよう、職員の研修プログラムの充実、有識者等を招いたケース検討など、具体的な方策を講ずること。</p> | | | | |