

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 訪問入浴介護

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	その他の家族	<p>祖父は寝たきり状態であるため、訪問入浴サービスを利用している。訪問入浴サービスは3人でサービス提供することとなっていると思われるが、当該事業所は2人でサービス提供することがある。他の利用者にも同様の対応をしているようであり、担当ケアマネジャーもこの実態を認識している。</p> <p>現在まで事故等は起きていないが、体制に不安があるので事業所を変更したい。</p> <p>また、2人でのサービス提供が改善されるよう指導してほしい。</p>	<p>サービス事業所の変更は可能であるので、担当ケアマネジャーに相談するよう助言した。</p> <p>また、事業所の指導については、指導監督権限のある県に相談するよう伝えるとともに、相談内容を関係機関に情報提供することで了承された。</p> <p>なお、事業所とケアマネジャーは関わりが深く、相談内容が漏れるとサービス提供に支障を来すおそれがあるので、匿名での相談としたいとのことであった。</p>

② 通所介護

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	サービス事業者	<p>私は通所介護事業所の職員である。管理者が頻繁に利用者に対し怒鳴りつけきつく当たっていた。ある利用者に対し管理者が怒鳴りつけ叩いているのを目撃した。管理者に注意したが、逆上して話にならなかった。当デイサービスは有料老人ホームに併設し、ホームの入居者が利用しており、家族が遠方や不在の利用者ばかりである。家族がけがに気づいて通報することはない。利用者を虐待する管理者を指導してほしいがどこに相談すればいいのか。</p> <p>2か月前に入所者が適切な医療を受けられないと相談したところ、役場職員が調査にきたが、管理者は不在であった。警察に相談すると大事になってしまうのではないかと思い相談しなかった。</p>	<p>施設職員による虐待を発見した場合、保険者に対し通報義務があることを伝え、本会からも保険者に対し通報する旨伝えた。</p> <p>なお、現場職員が目撃した際、記録したとのことだった。</p>

2	その他の家族	<p>祖母は認知症で、デイサービスを利用している。また、認知症がある事業所では、歩行時には見守りが必要と考えていた。</p> <p>祖母は、デイサービス中にトイレに行き、用を足した後ドア（アコーデオン）のところで転倒し、大腿骨を骨折、入院して手術した。手術後リハビリを受けて退院し、現在は歩行機を使ってではあるが、歩いてはいる。</p> <p>転倒した際事業所の職員は見ておらず、そのことを尋ねたら、個人の尊厳に関わることだからいつも見ていない、ということだった。退院後もサービスを受けているが、歩けるようになってよかったね、というような話だけで、転倒に責任を感じているとは思われない。今も対応と考え方は変わっておらず、これでいいのだろうかと思う。</p> <p>これからもこの事業所でサービスを受けることになるから、事を荒立てたくない気もするし、事業所側の対応にもそんな姿勢（このままで納めよう）が感じられる。</p>	<p>①サービスの利用者と事業者は対等な関係であり、サービス内容に疑問や不満がある場合、まずお互いが話し合って解決することが基本であること。</p> <p>②転倒⇒大腿骨骨折は寝たきりに繋がることもある。結果としてその人の人生を左右するような事故である。歩行時に見守りが必要だという認識であればトイレにおいてもそれを行うことは当然のことであること。尊厳以前の命に係わる安全の問題ではないか。</p> <p>③従って、このような事故が起きないように、見守りの徹底などサービス内容の改善を申し出て、サービス利用計画などにはっきり明記し、確実に履行してもらうことは当然であり、対等な関係に基づくものとして不当な要求でもなんでもないこと。</p> <p>相談者は、「助言の趣旨は理解した。よく考えてみて必要ならまた相談したい。」とのことだった。</p> <p>上記のようなことから、苦情として氏名や事業所名等を示すことは躊躇していたので、話を聞き、助言を行うに止めた。</p>
3	その他	<p>社会福祉法人が経営しているデイサービス事業所が入浴介助の際、T字剃刀を使用している。T字剃刀の使用は理美容法に抵触し、不衛生でもあるため、本来なら電気剃刀を使用すべきと思われる。</p> <p>2か月前に県に話したところ、確認し回答するとのことだったが、いまだに何も無い。</p> <p>介護事業所のT字剃刀を使用について県の見解を知りたい。</p>	<p>本会の苦情申立てについて説明し、指導監督機関である振興局に確認するよう伝えた。</p> <p>なお、事業所名や相談者の身分等も明らかにされなかった。</p>
4	サービス事業者	<p>私は通所介護事業所の職員である。事業所の管理者が利用者に対し、暴言を吐く。以前にも電話相談したが、管理者の態度は改善されず、「通報した職員は誰なのか。」と犯人探しをしている。</p> <p>管理者の利用者への対応を改善するよう指導してほしい。</p>	<p>本会は利用者からの介護サービスへの苦情に対応している旨説明したところ、関係機関に情報提供してほしいとのことだった。</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	子	<p>母（要介護4）は、デイサービスとショートステイを利用し、特養の入所を待っている。</p> <p>ショートステイから家に戻ると元気がなくなっているように感じる。これは施設の食事が合わないのではないのか。</p> <p>また、時折皮膚に湿疹などが出る。食事の添加物のせいではないのか。（ただ、国の基準等があるとは思うが。）</p>	<p>①添加物は食材そのものに含まれる。施設で添加することはないと思う。</p> <p>②食事は利用者個々への配慮もあるはずである。</p> <p>③契約内容について、自分からケアマネジャーを通して意見を述べてもかまわない。</p> <p>④ケアマネジャーは交替できるので、市に相談されてはどうか。</p> <p>以上を申立者に伝え了解された。</p> <p>なお、国保連については、数年前に入手した「介護サービス相談苦情窓口カード」を見て知ったとのことだった。</p>
2	子	<p>母はショートステイを1年前から利用している。</p> <p>母の話によると、施設の職員は車いすの扱い方やオムツの取り替え方に戸惑い、「あれ、どうやるんだ？」と口に出すことがあり、母が不安がっている。利用者に対し、不安を与える介護をする技術が未熟な職員がいる。研修等の職員教育をきちんとするよう施設に指導できないか。</p> <p>また、部屋の豆電球が切れており、夜真っ暗なため母は懐中電灯を持っていこうとしていた。部屋が暗いため、夜間オムツ交換時に部屋のドアを開けて廊下の明りで交換するとのことだった。</p> <p>施設には直接言いづらいので、間に入ってもらうにはどこに相談すればいいのか。</p>	<p>ケアマネジャーに相談し、施設に要望することができる旨伝えたと、ケアマネジャーという職種がいることを知らなかったため、ケアマネジャーの役割を説明した。ケアマネジャーとは他の兄弟がやり取りしているとのことだったので、兄弟間で話し合い対応してもらおうよう伝えた。</p> <p>なお、電球の件についてはケアマネジャーから事業所に対し、早急に対応してもらおうよう伝えた。</p>
3	子	<p>父は要介護3でショートステイを利用しているが、事業所を変更したくケアマネジャーに相談したところ、同ケアマネジャーの紹介で9月1日からショートステイ事業所を変更することとなった。事業所変更にあたっては、事前に同事業所の職員とも話し合いを持っている。</p>	<p>本会の苦情処理内容について説明をしたところ、相談者が苦情申立てを希望したことから、苦情申立に関係する書類を送付することとした。</p> <p>なお、相談者は、市から本会を紹介されたとのことであった。</p>

		<p>しかし、8月31日になって同事業所より施設利用はできないとの連絡があった。これまで利用していた事業所とは契約更新をしていなかったため行き先がなくなることから、同事業所をお願いをして、なんとか施設を利用できることとなったが、利用できる期間は9月1日から10日までとのことであった。</p> <p>また、施設利用は当初、多床室とのことであったが、家族に連絡がないまま個室利用とされていた。</p> <p>さらに、費用請求についても、10日間の利用にも関わらず7万8,000円と高額だったため同事業所に確認したところ、誤って30日分の費用を請求していたとのことであった。事業所側が誤りを認め、再度請求書が送付されることとなっているが、この経緯を文書で示すよう求めても応じてもらえない。事前に施設利用についての話し合いをしているにも関わらず、なぜこのような扱いとなったのか疑問があり、同事業所に苦情を申し立てたが、明確な説明がない。</p> <p>これらの内容を市に相談したところ、市が事業所に確認をとったようであるが、その結果が示されず、事業所からも連絡がない。</p> <p>家族に対し、何の連絡・説明もしない事業所の対応に不満がある。また、事業所に謝罪を求めたい。</p>	
4	子	<p>母は要介護2でショートステイを利用していた。3回目のショートステイ利用中に、居室内を移動中に転倒し壁に頭を打った。居室からドスンと音がしたため職員が訪室して確認したところ倒れていたとのことだった。転倒時、意識もあり会話もできていたため様子を見ていた。8時すぎにセンター長である医師が診察したところ、その時も意識もあり会話もでき吐き気の訴えもなかったためそのまま様子確認したとのことだった。</p> <p>しかし、9時過ぎに意識を失い反応がなくなったので、病院に救急搬送された。CTの画像診断では</p>	<p>本会は医師の判断に対する苦情申立てには対応できない旨説明した。治療費等については契約書の内容を確認するよう伝えた。</p> <p>事故報告書の内容を確認し、事業所と話し合いたいとのことだった。</p> <p>なお、相談者は県外で介護の仕事をしており、法的に対応するのであれば、今後のやりとりが容易な県外の弁護士に相談するとのことだった。</p>

		<p>脳が出血で真っ白になっていた。母はワーファリンを服薬しているので、他の人より出血傾向である。現在も脳死状態で意識なく呼吸器をつけている。</p> <p>ワーファリンを飲んでいるにも関わらず、転倒後すぐに救急搬送しなかった医師の判断に納得できない。本来ならCTをとるべきではないのか。</p> <p>保険者に事業所からの事故報告書の開示請求をしており、ケアマネジャーを通して対応してもらっている。</p> <p>なお、治療費は病院から請求書が届いていないが事業所では支払うような様子はない。</p> <p>ケアマネジャーに相談したところ、国保連に相談するよう言われた。</p>	
5	子	<p>母は要介護3で特別養護老人ホームのショートステイを利用している。</p> <p>母の衣類は施設で洗濯してもらっている。タグに名前を記載しているのにも係らず、職員が名前を大きく衣類に直接記載する。2年前に施設に苦情を言い、その後しばらくは名前の記載はしなくなったが、また、最近記載するようになった。洗濯担当の職員に対し、記載しないよう徹底してほしい。</p> <p>また、領収書の領収印の日付が間違っていたり、ほかの利用者の請求書が送られてきたりして、対応がずさんだ。</p> <p>なお、施設から「今年から希望日通りのショートステイの利用はできないので、他の施設も探してほしい。」とも言われた。</p> <p>市に相談したところ国保連を紹介された。</p>	<p>施設の苦情対応窓口に直接話し、苦情対応に不満があった場合再度連絡するよう助言したところ、明日相談するとのことだった。</p> <p>ショートステイの利用に関しては、担当ケアマネジャーと相談するよう伝えたところ、了解された。</p>

6	サービス事業者	<p>平成28年11月に開所した短期入所生活介護事業所（35床、職員11人）では、管理者側（施設長、生活相談員）と現場側とのミーティングがなく情報共有が適切に行われていない。また個別サービス計画が作成されておらず、職員及び職種の役割分担が不明確など運営が不適切である。更には、利用者の受け入れは突然に知らされ、利用者情報の申し送りがなく、介護記録の記載方法・緊急時の対応など業務マニュアルがない。</p> <p>また、超勤手当における一部職員の優遇や相談者に対する退職の強要などの問題もある。</p> <p>このような施設の状態から、利用者により良い介護サービスができないことが不安である。施設を改善するためにはどうしたらいいのか教えて欲しい。</p>	<p>施設の運営基準があるので、当該施設が基準に基づき実施しているかの確認をし、できていることとできていないことを記録整理してみるように助言した。また、個別サービス計画が未作成であれば作成する必要があることを説明した。</p> <p>また、施設の指導監督は市であることから市の介護事業所指導部署に相談してみるように助言した。</p> <p>更に、雇用賃金に関することについては、労働基準局に引き続き相談するように説明をした。</p>
---	---------	--	--

④ 居宅介護支援

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>私は、95歳で寝たきり状態・要介護5の母と同居しており、生活保護を受給している。また、私はかつてノイローゼで精神科を受診したことがあり、母は介護サービスの生活支援のみを週3回利用している。</p> <p>母の現在のケアマネジャーは6年半ほど前から担当となっている。母の主治医Aは対応が悪く、様々な理由を付けて診療を断り、年に数回しか診察せず、薬も処方してもらえない。生活保護受給者は独断で医師を変更することはできないが、訪問診療を受けるということであれば変更できるとのことであったので、主治医の変更をケアマネジャーに何度も伝えたが無視された。これらが原因となり母は入院することとなった。現在は退院しているが、医師は変更されないままである。この状態が続けば母は再度入院することになるので、自ら医師Bを探し、その旨をケアマネジャーに連絡した。</p>	<p>本会の苦情申立ては、介護サービスの質の向上・改善を目的としていることを説明し、使用者・個人の責任を求める事案には対応できない旨を伝えたが、相談者が苦情申立書の送付を希望したことから、関係書類を郵送した。</p> <p>同日、市の生活保護担当課に連絡を取ったところ、相談者は自立支援医療の対象者であるが、母親の治療環境整備を優先して取り組んでいるため通院ができない状況となっているとのことであった。また、相談者母が医療受診できていないことは事実であるが、原因は相談者側の不都合による部分が大きいとのことであった。なお、ケアプラン作成の中止については事業者側からではなく、相談者側から言い出したとの説明があった。</p> <p>相談者から苦情申し立て書は提出されなかった。</p>

		<p>先日は、居宅介護支援事業所管理者・担当ケアマネジャー・医師Bが自宅を訪れた。その際、医師Bからは「医師Aからの紹介状がないので母を診療することはできない」、居宅介護支援事業所管理者からは「ケアマネジャーに対する要求が多いので新しい事業所を紹介し、今後当事業所は母のケアプランは作成しない」との話がされた。同管理者は、市役所にも同様の話をしているとのことであった。これらの説明に対し、私から「これまでのケアマネジャーの対応に不満があるので、責任をとってもらいたい」と話をする、「事業所内部で処理をし、その結果を報告する」とのことであった。</p> <p>このような事業所の態度には納得できず、ケアマネジャーについては処罰を求めたい。</p>	
2	本人	<p>私はリウマチを患い寝たきりで、要介護5と障害1級と認定されている。両親に介護されていたが、母がおととしに亡くなり、父は80歳代で入退院を繰り返すようになり、介護者がいなくなったため、私はショートステイを利用するようになった。しかし、部屋が空いていないという理由でだんだん利用できなくなってきた。私は10年前に婦人科の手術を受けたがミスがあり病院から謝罪を受けた。その後遺症で腸の働きが悪くなり、下剤を飲まないと便ができなくなった。そのせいで、ケアマネジャーに施設で受け入れできないと言われた。利用したくない施設を利用させられ拒否するとケアマネジャーに「とにかく入ることができる施設ならどこでもいいじゃないか。」とまで言われた。体のことを理解してもらえず、言い合いにもなった。私は1日でも長く家にいたいのに、障がい者施設に入所するようすすめてくる。担当の居宅介護支援事業所の管理者に「信頼関係がないからもう担当できない。」と言われ、返事をしていないのに地域包括支援センターから「事業所からケアマネ</p>	<p>本会の苦情処理について説明したところ、苦情申し立てを希望されたため、苦情申し立て書を送付した。</p> <p>なお、契約の解除について、事業所はサービスが滞ることのないよう引き継がなければならない旨説明し、契約書の内容を確認するよう伝えた。</p> <p>相談者から苦情申し立て書は提出されなかった。</p>

		<p>ジャーの変更の連絡があった。」と電話があり新しいケアマネジャーを紹介された。</p> <p>6年間私と父の担当をしてもらっていたのでケアマネジャーを変更したくない。こうした事業所の一方的な対応に納得できない。</p>	
3	保険者	<p>「担当ケアマネジャーが替わった。新しいケアマネジャーは自分たちが自宅に居るのに、様子を見ずに郵便受けにケアプランを入れて帰って行く。前のケアマネジャーは月に一回は様子を伺って、話を聞いてくれていた。」という相談を受けた。事業所もわからず、匿名希望の相談であったが、そうした相談は国保連を紹介してもいいのか。</p>	<p>運営基準に係ることなので、居宅介護支援事業者の指導監督機関である振興局を紹介されてはどうかと助言した。</p> <p>なお、国保連への苦情申立ては原則氏名を明らかにしてもらっている旨説明した。</p>
4	友人	<p>若年性認知症を患った夫の介護をしている友人から相談を受けた。居宅介護支援事業所のケアマネジャーがケアプランを担当しているが、ケアプランを一度ももらったことがないと言っていた。友人に毎月もらうものだと言ったところ、友人は地域包括支援センターに相談した。地域包括支援センターの担当者から、ケアマネジャーに確認してもらったところ、「今まで3か月に1回は作成していたが、利用者に渡していなかった。」との回答だったらしい。はじめて今月分をもらったとのことだったが、ケアマネジャーが信用できなくなり、代えることにした。このように不適切なケアマネジャーや事業所に何か罰則のようなことはないのか。利用者ばかりが損をしている。</p>	<p>苦情申立てについて説明し、事業所調査をする場合、記録の確認など利用者の個人情報を使用するため、本人や家族の同意が必要になる旨を伝えたところ、了解された。</p> <p>また、事業所の指導監督機関は振興局になる旨伝えたところ、直接相談してみるとのことだった。</p>
5	子	<p>母は脳出血後遺症で要介護3と認定され盛岡市の住宅型有料老人ホームに平成28年10月から入所している。</p> <p>母から希望していないサービス（個別機能加算や訪問介護の生活支援）を勝手に入れたケアプラン作成されたとの話を聞いた。そのケアプラン内容確認の際に「納得で</p>	<p>サービス利用票や介護請求内容について本会では、個人には開示できない旨を説明した。</p> <p>本人及び家族が苦情を申し立ていということであれば受け付け可能であり、申し立て手順について示した。</p> <p>相談者母は、他の施設入所の申し込みで待機中であるが、現在は</p>

		<p>きないから承諾しない。印鑑を押さない。」と言うと「印鑑を押さないと施設を退所してもらおう」と脅迫されたり、「あなたは脳に障害があり、頭がおかしいからわからないのだ」と言われ母は仕方なく印鑑を押したとのこと。サービス担当者会議でケアプラン内容について他のサービス事業者と一緒に母と私が確認した際もサービス内容に嘘をつかれごまかされた。請求内容について事実確認したいと思ひ市に相談したところ、市では利用回数しかわからない、国保連であればわかると紹介されたことから電話をした。国保連ではサービス利用票や請求内容の確認及び照会ができるのかどうか教えて欲しい。また、2月1日に転倒し上腕骨折する事故もあり、入所施設職員についても介護サービスの質の低下についての苦情も聞いて欲しかった。</p>	<p>まだ当該施設に世話にならないといけないため申し立てについては考えたいとのことであった。</p> <p>市には詳しい相談をしていないとの事だったので再度相談してみてもどうかと助言し、また関係機関である広域振興局にも相談可能であることを紹介した。</p>
6	その他	<p>友人の母親（軽度の認知症があり、要介護1で週3回のデイサービスを利用）と58歳の知的障害者の兄（知的障害者福祉作業所のパン工場に通所している）は盛岡市で二人暮らしをしている。</p> <p>友人は嫁いで市外に在住。友人は母親と兄の今後の在宅生活に対して不安があり施設入所を考えているが、母親と兄は仲が良く現在の生活を維持継続したいと考えている。友人は母親の担当ケアマネジャーに対して、「施設入所をすすめてくれない」、「キーパーソンである長女の自分に対して何の連絡もしてくれない」、「以前骨折した際も自分には何も連絡がなかった。」等の不満があるとのこと。「このようなケアマネジャーに対して、国保連に相談すれば指導してくれるのか、またケアマネジャーを変更するにはどうしたらいいのか教えて欲しい。」と相談されたが、国保連で対応できるのか。</p> <p>また、「兄の通っている福祉作業所の職員が悪知恵を働かせて兄をそそのかし、弁護士を紹介し私を</p>	<p>本人または家族が苦情申し立てしたいということであれば居宅介護支援事業所に対する苦情申し立ては可能であり、申し立て手順について示した。また、居宅介護支援事業所で契約者が誰になっているのか、何かあったときの連絡者について確認を勧めた。居宅介護支援事業所の変更等についての相談や届け出については、住所地の地域包括支援センター、市の介護保険窓口を紹介した。障害者の相談や苦情窓口については岩手県福祉サービス運営適正化委員会を紹介した。家族関係については、すでに弁護士に相談をしているようなので、弁護士に相談するように勧めた。</p>

		<p>自宅出入り禁止にしてしまった。このような場合はどうしたらいいか。「兄が家の権利証や通帳を管理しているが、施設の職員が後見人になろうとしている。このような職員に対しての苦情はどこにすればいいのか教えて欲しい。」とも相談されたがどこに相談すればよいか。</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	子	<p>父は住宅型有料老人ホームに入所し、隣設している「小規模多機能型居宅介護サービス」を利用している。</p> <p>事業所で入所者4名の介護事故が続き、父も転倒し頭を打った。あまりに事故が続いているため、今後大きなけがをしないか心配である。市に相談したが、介護事故が起きた場合、事業所に事故報告書を提出してもらおうが、市が介護事故の再発防止に対して指導していないと言われた。事業所に対し指導してほしい。</p> <p>また、以前に小規模多機能居宅介護の通所サービスの浴槽に菌が発生したこともあり（レジオネラ菌？）、先月はノロウィルスが発症した。事業所に対し、感染症対策をきちんとするよう指導してほしい。</p>	<p>一般的には住宅型有料老人ホームは県、小規模多機能型居宅介護は地域密着型サービスになるので市が指導監督していると思われるが、対象事業所が複合型のサービスになるため、市に再度相談するよう伝えた。</p>
2	保険者	<p>地域密着型サービスのグループホームの元職員から、「現職員からの相談として、ホームの職員が2名退職し、同法人のグループホームから職員2名が異動してきた。その異動してきた職員が入所者に対し、大声で怒鳴ったりして対応が悪い。管理者に話しても改善されないとの話をされた。」と電話があった。</p> <p>一方だけの不確かな情報であるが、施設に対し、どのように対応したらいいのか教えてほしい。</p>	<p>相談内容を事業所に情報提供し、事実確認を行うとともに事実であった場合改善するよう管理者に促すことはできるのではないかと助言した。</p> <p>本日別件で事業所管理者が来庁するため、相談内容を伝えるとのことだった。</p>

3	子	<p>私の母はグループホームに5年以上入所している。母は認知症であり娘の私が保佐人をしている。</p> <p>グループホームが母の病院受診に対し消極的で抵抗があるように感じる。血圧が200を超えることがあり病院受診を希望したが、食事内容で調整したいと言われた。(後日家族が病院受診させた。)口臭がするため歯科を受診させたいと申し出ても、非協力的な態度であった。歯科通院も家族が付き添い虫歯の治療をしている。家族で対応できない場合には、介護業者に自費で付き添ってもらった。私が病院に連れていくため、施設のケアマネジャーから「(娘の)自宅近くの施設に移ったらどうか。」と言われた。施設で穏やかに老いていき看取ってもらうことには同意しているが、必要な医療を受ける権利はある。また、ケアマネジャーから「何かあったら本当に救急車を呼んでいいのですか。」としつこく言われた。「病院に入院したら、退院後施設に戻れなくなり行き場がなくなる。」「救急車を呼んでいいと了解している家族はお宅だけ。他の家族はそのまま施設で看取ってほしいという。」とも言われた。生存権は最低の権利なのではないか。</p> <p>なお、施設の介護計画を1年以上見ていない。</p>	<p>事業所は利用者に急変が生じた場合その他必要な場合は速やかに医療機関に連絡するなどの必要な措置を講じなければならない。それは介護保険法の運営基準にも記されていることを説明した。なお、グループホームの指導監督権限は市町村にあることも説明した。</p> <p>「地域包括支援センターや事業所の管理者にも話した。苦情申立てすると母を預けていることもあるので躊躇する。週末にまた施設に行くので、施設の様子を見てから必要があれば相談したい。」とのことだった。</p> <p>なお、本会から関係機関へ相談内容を情報提供することは了解された。</p>
4	その他	<p>地域密着型グループホーム施設職員のモラルに対して指導をしてほしいと思い、市の介護保険担当課に相談した。他の市町村3カ所では自分の話を聞いて相談を受けてくれたが、市の職員は、利用者や契約者でないため対応できないと言いつつも聞いてくれず対応が悪かった。</p> <p>国保連合会から、このような介護保険事業所や市に対して指導監督してもらえないか。</p> <p>また、苦情処理について介護保険法では第何条に定められているか教えてほしい。</p>	<p>本人の思いについて傾聴するとともに、介護サービスの相談及び苦情申し立てがあった場合、適切な対応をする旨と本人から同意を得られれば他の家族でも苦情申し立てが可能であることを伝えた。また、市と連携を取って苦情処理対応に努めることを説明した。苦情処理については介護保険法第176条で定められていることを伝えた。</p>

5	その他	<p>地域密着型グループホームの管理者をはじめ職員は、夫や自分が電話をした際、居留守を使ったり、話を最後まで聞かずに途中で電話を切ってしまう。電話をかけた時に忙しく対応できない時は、折り返し電話するよう依頼しても連絡してこない。職員の電話対応のモラルに欠ける。このような職員では介護サービスの低下にもつながることから、サービス事業者の指導監督である市の担当者に電話相談をしたが全く取り合ってもらえない。このような施設や市に対して国保連から指導してもらえないか。</p>	<p>本人の思いを傾聴するとともに、本会での苦情処理は介護サービスに関する苦情対応であること、国保連での苦情処理対応内容や目的について説明した。また、国保連は市町村の指導監督機関ではなく、市町村とは連携を取って苦情処理に努めていることを再三説明した。</p>
---	-----	--	---

⑥ 指定介護老人福祉施設

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>親が特別養護老人ホームに入所していたが、夜トイレに行こうとして転倒し、骨折した。外科の病院を受診したところ、骨折しているが高齢のため手術はしないことになり、入院せず施設に戻った。その数日後、下痢と嘔吐が続き、内科の病院を受診したところ、感染性胃腸炎のため入院となった。</p> <p>昨日、病院の看護師からMRSAに感染していると連絡があり、詳しい説明を来週に受けることになった。</p> <p>しかし、施設から転倒事故や感染症について説明がない。施設は一般的にどのように対応すべきなのか。</p>	<p>施設との契約書に事故の対応や損害賠償について記載があると思われるので、内容を確認し施設に直接相談するよう伝えた。</p> <p>また、感染症については、MRSAは常在菌であり保菌しているだけならとくに問題はないが、発症した場合、高齢者等の体力が弱い方は重症化のおそれがあるので、病院の説明をよく聞き、主治医に適切に処置してもらおうよう助言した。</p> <p>なお、施設の説明や対応に不満があるとき、本会や指導監督機関の振興局でも相談できる旨伝えた。</p>
2	子	<p>母親が要介護状態なので特別養護老人ホームに入所申し込みをした。</p> <p>先日、入所について説明を受けたが、入所する際、車いすの購入を勧められた。他の施設に聞いたところ、入所後、車いすは施設で貸出すると説明された。制度上はどうなっているのか。</p>	<p>車いすの購入にあたっては特別養護老人ホームとの契約になると思われるが、指導監督権限は県にあると説明したところ、県に直接相談するとのことだった。</p> <p>なお、特別養護老人ホームに入所する際に車いすを購入するよう勧められたという相談は過去にはないと伝えた。</p>

3	配偶者	<p>夫が要介護1で介護サービスを利用している。今のところは自宅で生活できているので、施設入所の申し込みをまだしていないが、必要な時には混んでいてすぐには入所できないだろう。早く施設に申し込みした方がいいのか。</p>	<p>特別養護老人ホームは原則要介護3以上でないと入所できない旨説明した。</p>
4	子	<p>母は特別養護老人ホームに入所中にけがをした。夜の1時ごろ、職員にトイレ介助してもらい、車いすからベッドに移る際、職員が移乗介助中にバランスを崩し母は転倒してダンスに後頭部を打って出血した。病院に救急搬送され、職員からけがの経緯について説明を受けたが、治療費は家族が支払うよう言われた。後期高齢者医療保険の1割負担分の医療費を支払った。</p> <p>退院し、施設に戻ったが、今後も定期的に病院を受診しなければならない。介護中の事故で施設は母のけがの責任を認めているのに、治療費を家族が負担するのは釈然としない。しかし、施設に直接話しづらいため、国保連に電話してみた。</p>	<p>損害賠償について契約書の内容を確認し、施設の相談員に相談されてはどうかと助言した。なお、当該施設の契約書には「施設の責に帰すべき事項によって利用者に損害を与えた場合、その損害を賠償する。」と記載されているとのことだった。施設は契約を履行しなければならない旨説明した。</p>
5	子	<p>私の母は特別養護老人ホームに入所している。</p> <p>施設のケアマネジャーや介護職員等の対応に不信感がある。</p> <p>サービス担当者会議が開催され出席したが、施設側が会議の記録をICレコーダーで録音した。その会議の中で、母の病院受診について相談したが、介護職員や機能訓練士に否定的な意見を言われた。その際の対応が悪く不快に感じた。発言内容の意味もよくわからないところもあったので、冷静になって発言内容を確認したいが、録音データの情報開示請求はできるのだろうか。</p>	<p>サービス担当者会議の記録は書面に残すことになっており、会議録であれば開示請求が可能であるが、録音データの取り扱いについて本会では回答できない旨伝えたところ、「会議録等の文書と会話ではニュアンスが異なるため、録音データを確認したい。県または市に確認してみる。」とのことだった。</p> <p>相談者が県に確認したところ、サービス担当者会議の録音データの開示請求について、「法的に特に規定はないので、取り扱いについて施設と直接話し合うように」との回答だったとのことだった。本会から「文書の会議記録は開示請求できるので、まずは文書で請求し確認してから、録音内容を確認されてはどうか」と助言したところ、了解された。</p> <p>なお、病院受診については、再来週に家族が対応して病院を受診させることが決まったとのことだった。</p>

			<p>「平成 22 年に水頭症で腰椎腹腔シャント手術を受け、術後 1 年に 1 回受診していたが、平成 26 年に受けたきりである。平成 26 年の受診の際、医師から施設看護師が何もしなければ受診しなくてもいいと言われたとのことだったが受診させたい。協力病院ではないため施設では受診にあまり積極的ではない。」とのことだった。本会から「病院の医師に病状の所見や留意点などを診断書に記載し、施設に情報提供してもらえよう依頼されてはどうか。」と助言した。「施設からの付き添いがいないため、施設に受診結果を説明できるか心配していた。医師に相談する。」とのことだった。</p>
6	子	<p>母は胃ろうと認知症で寝たきりで要介護 5 の認定を受けている。10 年間娘の私が在宅介護してきたが、昨年の 10 月から特別養護老人ホームに入所した。</p> <p>1 月に入ってから施設入所者 1 名がインフルエンザを発症したため、入所者との面会が禁止となった。5 日には熱も下がったとのことだが、当面面会禁止になるとのことだった。いつ面会できるようになるのか分からず、母と会えないため不安である。施設入所したばかりでよく制度が分からないので、どこに相談すればいいのか。地域包括支援センターに電話したら、市に相談するようと言われ、市に相談したら国保連に相談するようと言われた。</p>	<p>本会の苦情申立てについて説明したところ、苦情申立てには至らなかった。そこまで大きなものではないとのことだった。面会ができるようになる目途について施設には相談員が窓口としているので、些細なことでも聞いてみてはどうかと助言した。</p>
7	子	<p>父は、下半身不随で車いすが常時必要で、現在要介護 3 から要介護 2 になった。現在施設入所しているが、父から職員の対応の不满について以下の話があった。同室者が昼夜咳払いや大声を出すなどで眠れないことから、父が以前から職員に相談していたが改善してもらえなかった。2 か月病院に入院し退院後施設に戻ったところ、同室者が発する音は更に大きくなっていった。そのため、不眠状態がつづき精神的不安定・不穏状態に陥り、父は「自分が暴力を</p>	<p>苦情申し立てについての説明をすると、後日施設長と今後についての話をした後で考えたいとのことであった。その後に連絡をもらうこととした。保険者に今回の相談について連絡することについて相談者から承諾を得て、保険者介護保険担当者に情報提供及び相談の履歴状況について確認をした。</p> <p>長男から 2 月 24 日の、施設長との話し合いの結果報告について電話連絡がある。</p> <p>施設側との話し合いの結果、結</p>

		<p>すれば警察に保護されゆっくり眠れるようになるから暴力を振るうための棒が欲しい」などの言動を職員にしたところ、それ以降特定の職員から無視されるようになった。また、他の職員からはそんなに眠れないのであれば廊下で寝るようにとベッドごと廊下に出されて寝たこともある。親切に対応する職員もいるが、不適切な対応をする職員が数人いる。以前施設のケアマネジャーに車いす利用の手続きを依頼したが不適切な対応で利用ができないこともあった。</p> <p>先日施設の職員から、父親の状況報告も含め、個室に変更するか施設を退所するか考えてほしいとの連絡があったが、個室になると施設料の支払いも困難であり、また他の施設に移ることも困難であることから、困ってしまい相談できるところをインターネットで調べ電話した。施設の職員の態度の改善を希望するとともに、現在のままでの施設利用継続をしたい。</p>	<p>論としては現在のまま様子を見ることになった。施設側からは、職員の態度についての事実確認した説明や謝罪は全くなく、父が一方的に悪い、迷惑をかけていると言いい、父が邪魔だとしか取れない説明だった。父も自分も施設側の対応や説明に納得していない。父が施設に対しての要望や想いについて記録したものを資料として国保連に送りたい。</p> <p>施設長に、施設退所要求するのであれば施設側で退所後の施設を探してほしいと依頼をしたが、施設側は非協力的であった。</p> <p>父は現在の施設の継続を希望している。要介護2の認定になったことから、施設入所対象者の制限や経済的なことを含め、今後の施設入所申込みに不安がある。施設入所の相談を市及び村の地域包括支援センターに相談してみようことを勧めたが、信用していないから相談したくないとのこと。</p> <p>苦情申し立てについても、様子を見たい。申し立て及び相談の際は連絡するとのこと。</p>
8	他の家族	<p>叔母は現在要介護5の認定を受けて、特別養護老人ホームに入所している。</p> <p>平成29年3月15日の夕食時に、特別養護老人ホームから他の利用者の薬を誤って内服させてしまったと誤薬事故報告の連絡があった。幸い間違えて内服した薬は身体に特に影響するものではなかったとの報告も受けた。</p> <p>今回の事故の経緯について、口頭だけでなく文書で説明してほしいと施設に依頼したが拒否された。</p> <p>今後の再発予防のためにも、今回苦情として申し立てたい。</p>	<p>相談者は、すでに町には、施設より事故報告がされているかの確認や相談は電話でしているとのことであった。</p> <p>本会の苦情処理業務を説明した上で、特別養護老人ホームに対して苦情申立てしたいということであれば受付可能であり、申立手順について示したところ、ぜひ申立てしたい旨の意向があった。申立書の書類を郵送することについて説明をした。</p>

⑦ 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>私の母は介護老人保健施設に入所している。1年前に施設に対し、受付の職員の対応や態度の悪さ等不快に感じ、施設に会計時の請求書やおつりの渡し方、受付にいながらも挨拶ができていないなどと苦情を出したが、何ひとつ改善が見られず、ますます対応や態度が悪くなった。</p> <p>施設に対し数回に渡り、苦情を訴えてきたが何も改善がないため、国保連から対応を改善するよう指導してほしい。</p>	<p>匿名の文書での苦情であったため、本会は、原則匿名の苦情申立ては受付していない。</p> <p>なお、特定の職員に対する苦情の調査・指導を行っていない旨を今後申立者から直接相談があった場合説明することとした。</p>
2	子	<p>私の親は介護老人保健施設にリハビリ目的のため4月末から入所したが、実際は週に3日しかリハビリを受けられず、思っていたサービス内容と違っていた。5月の連休に外泊し家に帰ってきていた。今日施設に戻る予定であったが、本人が嫌がり、サービスにも不満があったため施設には戻らずにそのまま退所することにした。</p> <p>施設とはまだ契約を取り交わしてしがないが、退所したのに契約しなければならないのか。契約書の内容を入所した日に説明されたが、署名捺印した契約同意書はまだ提出していない。</p> <p>なお、退所した日に病院にかかってもものいいものなのか。</p>	<p>4月末から5月連休明けまで介護保険サービスを利用しているため、施設との契約は必要になる旨説明し、併せて、病院受診に関して退所後は特に問題ないことを説明した。</p>
3	保険者	<p>介護老人保健施設に昨年から祖父が入所している家族の方からメールが届いた。</p> <p>「認知症の祖父が施設入所中に転倒し骨折したが、その後も度々転倒している。また、職員の言葉遣いが乱暴で、対応が悪い。施設に対し何度か苦情を申し出たが、改善されない。役場から施設に対し抜き打ち検査してもらえないか。」という内容であった。こうしたメールに対し保険者としてどう対応すればいいのか。介護老人保健施設に対し、調査権限はあるのか。また、国保連を紹介してもいいのか。</p>	<p>利用者等からの苦情に対し、保険者が事業者が必要に応じ調査指導でき、事業者はそれに従わなければならない旨「運営基準」にも記載されていることを説明した。</p> <p>本件の場合、申立者の具体的な要望を明確にし、必要があれば振興局と連携し対応されてはどうかと助言した。</p> <p>また、苦情対応後、本会に対する苦情報告を依頼した。</p> <p>なお、申立者が本会を希望される場合は、本会でも対応できる旨伝えた。</p>

4	その他の 家族	<p>家族が認知症で介護老人保健施設に入所していた。入所していた家族は、半年前、夜間にステーションに置いてあった職員のおやつを盗み食いし喉に詰まらせ、発見された時には意識を失っており、そのまま施設で亡くなった。</p> <p>家族を失ったものとして、事故の再発防止と職員教育の徹底を望む。また安心して利用できるよう指導を徹底してほしい。</p> <p>市に相談したところ、「事故報告を受けた。施設を指導していく。」と言われた。</p>	<p>氏名を明らかにしたくないとのことだったので、指導監督機関等に情報提供する旨伝えたと、了解された。</p> <p>なお、損害賠償等までは考えておらず、再発防止し改善するよう指導してほしいとのことだった。</p>
5	子	<p>担当利用者から施設入所中の母のことについて相談を受けた。</p> <p>相談内容は、「介護老人保健施設に母が入所している。先日施設の相談員及びケアマネジャーより突然連絡があり、同室の利用者に攻撃的な言動や暴力をする等の問題行動が出現したため個室に移動したが、集団生活が難しいため退所してほしいと施設一覧を手渡された。あまりにも一方的すぎる施設職員の対応に家族は困っていた。施設職員の対応に不信感を持ったので施設に直接電話して確認しようとしたが、担当の相談員とケアマネジャーが不在であったことから施設の事務長から話を聞いた。事務長は『施設としてはすべきことはしているから、苦情として報告するならばいい』との聞き直りの対応であった。」というものである。</p> <p>職員の対応についてこのままでいいのか、施設の対応としてはよくあることなのか疑問に感じるとともに家族に今後どのように対応すべきか教えてほしいと思い電話した。</p>	<p>本人または家族が苦情申し立てしたいということであれば受け付け可能であり、申し立て手順について示した。苦情申し立てに当たっては状況についての事実確認について再度整理する必要がある、施設の相談員や担当ケアマネジャーに施設ケアプラン内容も含めた確認が必要であることを説明した。また、市町村や地域包括支援センターへの相談もできることを説明したが、市や包括は息子夫婦の親戚がいて相談しにくいとのことであった。また何かあった際は電話するとのこと。</p>

6	子	<p>父（脳卒中による右片麻痺、言語障害あり）は平成28年9月から介護老人保健施設に入所している。先日洗濯物を取りに行きながら面会したところ、父が使まみれになっていたのを職員にその状態を話したが、明日入浴日ということで、衣類の交換や手についた便を拭いてくれることなく、食事をさせたようであった。また取りに行った際手渡された洗濯物は、長時間汚れた状態ではないかと思うほどのひどい汚染状態であった。このような対応にがっかりするとともに、言語障害があり何も話せない父に対して、手抜きの介護をいつもしているのではないかと不安になった。</p>	<p>施設入所申込み及び契約者が相談者の弟だとのことだったので、弟と相談してから担当のケアマネジャーに現状を伝え、ケアプラン内容確認及び変更調整も含めた相談を勧めた。また、市町村介護保険担当課や地域包括支援センターにも相談できることを説明した。担当ケアマネジャーや市町村等に相談しても改善しない場合など、本人または家族が苦情申し立てしたいということであれば介護老人保健施設に対する苦情申し立ては可能であり、申し立て手順について示した。</p>
7	子	<p>母親は平成25年の夏から老人保健施設に入所。平成26年11月に施設内での大腿骨骨折のため入院し手術となったため施設退所となった。退所時には骨折した経緯について施設から説明及び謝罪はなかった。施設側の対応に納得がいかず、後日施設に出向き、看護師長に骨折した原因等を確認したが、「日誌に記録がないからわからない」と言われた。この時に自分も日誌を見せてもらったが記録されていなかった。母は寝たきりで移乗ができないため転倒や転落はあり得ず、施設の職員の対応が悪くて起こった事故だと思われる。母は食事を拒否しているが、その原因は施設や病院の職員から受けている精神的ストレスのためである。このような屈辱的なことをされたのに誰も何もしてくれない。母は末期がんの診断を受け死を待つだけで無念である、シルバー110番に相談したら福祉サービス運営適正化委員会と国保連を紹介された。適正化委員会では取り合ってくれなかったが国保連では対応してくれるのか。市や県は私たちを見捨てるのか。</p>	<p>相談者は電話口で号泣していたが、苦情内容が過去2年以上前のことであるため、当時の事実確認できる記録が保存されていない可能性が高いことなどから調査が困難であるため、相談者の期待に対応できかねることを丁寧に何度も時間をかけて説明した。</p> <p>現在入院中の病院に関する相談や医療サービスに関する苦情は県民医療相談センターを紹介した。事故に対する訴訟や賠償に関する相談は弁護士への相談を勧めた。</p> <p>何も対応してくれないのであれば、今回の相談はなかったことにしてほしいと話された。</p>

8	子	<p>父は老人保健施設に入所していた。</p> <p>2月20日に入浴の際に経管栄養のチューブが抜けてしまったと施設より報告があったが、その際再挿入についての説明はなく病院で入れなおしたことが後日わかった。</p> <p>また、2月22日の夕方に40.1度の発熱があるとの連絡があった。施設に向かったがインフルエンザ流行ということで父とは面会出来ず洗濯物だけ置き帰宅した。その翌日には、座薬を使用して37度台に下がったが血中酸素濃度が低下しているとの報告があった。2月24日病院受診したところ、誤嚥性肺炎で重篤で危険な状態だと診断され、入院となり死亡した。施設でもっと早く病院受診させてくれていたら父は死なずに済んだのではないか。今回の経過について看護師長と事務職員から説明があったが、納得がいかなかった。その際に事務職員から国保連を紹介された。後日医師である施設長より説明が再度あったが、当日不在で発熱が40.1度までになったことを知らなかったことが話され、入院時期の判断に誤りがあったことを認め謝罪があった。その説明と謝罪には誠意がなく、「これが自分のスタイルだから」と開きなおられた。裁判も考えたが施設と病院は提携しているとのことで、今回は裁判はしないことにしたがこのような事業所の対応を改めてほしい。</p>	<p>すでに市にも電話で相談しているとのことであった。本会の苦情処理業務を説明した上で、老人保健施設に対して苦情申立てしたいということであれば受付可能であり、申立手順について示したところ、ぜひ申立てしたい旨の意向があった。申立書の書類を郵送することについて説明をした。</p> <p>その後、相談者からは申し立ての申請は提出されていない。</p>
---	---	--	---

(2) 利用料

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子の配偶者	<p>義父はショートステイを利用していたが、平成27年11月から平成28年1月の3か月分の利用料が未払いだった。滞納しているのはわかっていたが、先延ばしになってしまった。その後、法律事務所から滞納分の督促状が届き、指定された口座に全額支払った。(本口座はサービス利用中に利用料を払い込んだ口座とは違う。)</p> <p>その1週間後、「振り込みの件で電話した。振り込まれていないので支払え。振り込まないのなら家に行くぞ。」と知らない男性から脅迫のような電話が携帯電話にあった。振り込み用紙の控えも通帳の記載もあると言ったが、振り込まれていないとのことだった。その男性は訪れては来なかった。</p> <p>その後、ショートステイ事業所から再び督促状が届き、3か月分の利用料を2週間以内に指定された口座に振り込むようにと記載があった。口座は利用中に使っていた事業所の口座だった。2週間後にはまた脅迫のような電話が来るのだろうか。全額振り込んだのに振り込まれていないと言われ、困惑している。また、私たちの個人情報も漏れているのではないのか。警察にはまだ相談していない。</p>	<p>本件電話相談時には、担当ケアマネジャーも電話口と同席しており、ケアマネジャーにもショートステイ事業所の管理者から支払いがないと電話があったとのことだった。</p> <p>地域包括支援センターに相談したところ、国保連に相談するようにと言われたとのことだった。ケアマネジャーに対し、本会に経過記録や通知文書等の情報を提出していただくよう伝えた。</p> <p>なお、詐欺など事件性が疑われたことから、申立者には消費生活センターを紹介し、相談するよう伝えるとともに、関係機関等への情報提供の承諾を得た。また、相談する際は、ケアマネジャーや行政等と連携して一緒に対応するよう伝えた。</p> <p>同日、消費生活センターの相談員に情報提供し、対応を依頼したところ了解された。</p>
2	子	<p>親が介護老人保健施設に入所した。11月分の利用請求書の内容を確認すると、親は負担限度額認定が第3段階と認定されているのに、減額されていない利用料を請求されていた。10月分は日数も少なかったのが気が付かなかったが、11月分の料金が説明されていた料金より5万円くらい高かったのが気が付いた。11月分をまだ支払っていませんでしたので、施設に訂正を依頼したところ、「請求済みの利用料は修正できない。来月から第3段階の料金を請求する。」と言われた。入所の際に負担限度額証を施設に提出しているため、施設で把</p>	<p>介護保険負担限度額に該当する利用料(食費、居住費)の訂正は可能と思われるが、取り扱いが保険者になるので、保険者に確認するよう助言した。なお、認定の有効期間は今年9月30日からであるとのことだった。</p>

		握していると思っていた。利用料は遡って訂正してもらえないものなのか。親を預けているため強く主張できない。	
--	--	--	--

(3) 保険料

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	本人	私は67歳で仕事を続けている。10月分の年金から介護保険料が天引きされていた。給料からも引かれており、二重に介護保険料を納めていることになる。	市の介護保険課に早急に確認するよう伝えた。

(4) 介護保険一般

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	子	グループホームの職員の電話対応が悪く市に苦情を言ったが、適切な対応をしてもらえなかった。その際、市の説明で第176条の話がされたが本当にそのような条項があるのか。また、その施設は看護師に説明を求めても、看護師と連絡をとれないという。医療体制連携加算をしており、24時間連絡が取れる体制であるべきなのに連携が取れていないのではないのか。	介護保険法第176条にて国保連は介護保険サービス事業者に対する必要な指導・助言ができると明記されていることを説明した。 また、医療体制連携加算の看護師の24時間連絡取れる体制は、入所者の容態によるものであることを説明した。
2	子	私の家族は来月退院が決まっている。入院中の病院の同法人の介護老人保健施設と介護療養型老人保健施設には入所を断られ、他の施設を探さなければならない。 介護老人保健施設は病院に入院した場合、退所しなければならない、本人は頻りに体調を崩すため介護老人保健施設は向いていないと思われる。以前は社会的入院として療養病床に入院できていたと思うが、こうした病院の一覧はあるのか。どこに相談すればいいのかわからず、県民医療相談センターに相談したところ、国保連で詳しく相談できると聞いた。	介護保険施設サービスの介護療養型医療施設について、介護老人保健施設や介護老人福祉施設との違いなどを説明した。 また、市の担当課あるいは最寄りの地域包括支援センターに相談できることを伝えるとともに、一覧はワムネットで検索できる旨伝え、検索手順を助言した。 なお、病院のソーシャルワーカーにはまだ療養型医療施設について相談していないとのことだった。

3	サービス事業者	<p>当法人は訪問介護事業所と通所介護事業所を運営している。介護職員処遇改善加算はどのように職員に還元すればいいのか。加算分の収入をそのまま職員の人数で割って1人ずつに割り振ればいいのか。また、そこから健康保険や雇用保険を差し引いてもいいのか。取り扱いについて教えてほしい。</p>	<p>介護職員処遇改善加算の取り扱いについては、指導監督機関である振興局に確認するよう伝えた。なお、その取り扱いについて職員に周知するよう助言した。</p>
---	---------	---	--

(5) その他

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	親	<p>私は知的障害者の息子とともに15年間県営住宅に入居しており、昨日、住居のトイレを温水洗浄便座に10万円で改修したばかりである。しかし、最近ではトイレ掃除の際の不自然な姿勢が苦痛になってきたため、トイレ改修のほかにトイレの手すりを現在の固定式から可動式に改修したい。また、トイレの壁紙の色が息子の視覚を刺激するようなので壁紙も張り替えたい。トイレ改修をしたばかりであり、金銭的に厳しい状態であるので、これらの改修について相談したい。また、改修に当たり何らかの補助は受けられるのか。</p> <p>電話帳で調べたところ、国保連合会に相談窓口があるようなので電話をした。</p> <p>なお、私は障害者手帳を持っているが、介護サービス・障害福祉サービス等の公的サービスは利用していない。</p>	<p>相談者の話を傾聴し、本会では介護サービスに関する苦情を受け付けて調査・指導をする機関であることを説明したうえで、障害福祉サービスに関する相談については「県福祉総合相談センター」等で対応していることを説明し、それらの機関に相談してみるよう提案した。</p>
2	本人	<p>私は脊髄に障害があり移動には車いすが必要となるため、障害福祉サービスの家事援助等を利用している。先日はヘルパーが作った食事が傷んでいたため市販の弁当を購入しなければならなくなった。手持ちの現金がなかったのでヘルパーにお金を下ろして来るよう依頼したところ「現金を下ろすことは法的にできない」と言われた。しかし公共料金等の支払い依頼は</p>	<p>相談者の話を傾聴し、本会では介護サービスに関する苦情を受け付けて調査・指導をする機関であることを説明したうえで、障害福祉サービス提供に関する相談については「県福祉サービス運営適正化委員会」等で対応していることを説明し、それらの機関に相談してみるよう提案した。</p> <p>なお、相談者は役場窓口で相談したところ、国保連を紹介された</p>

		<p>対応してもらえ。金融機関等に出向くという行為は同じであるにも関わらず、なぜこのように対応が異なるのか教えてほしい。</p>	<p>とのことであった。</p>
3	親	<p>息子がとび職で東日本大震災被災地の復興の仕事をしていたが、ある日記憶障害を発症し自分のことがわからなくなってしまった。息子の職場の人と話したが、「以前からのものだ。」と言われ労災は認定されていない。息子の医療費など自分が工面し、経済的に苦しい。障がい認定にも3年かかりその間の医療費はずっと自己負担だった。</p> <p>また、息子に利用させたい施設に空きはなく、貸家で介護しているが、隣り近所はみんな障がい者で大声あげたり暴れたりしている。障がい者には行き場がない。</p>	<p>傾聴したところ、話す場がないとのことだった。</p> <p>高齢者障がい者なんでも110番について紹介した。</p>
4	本人	<p>私は腰が痛いため、病院のリハビリに通っているが、今までは月4回だったのが月2回になった。そのため、自分でラジオ体操をしたり、散歩をしたりして運動している。公民館に集まって介護予防教室が開催されるが、地区の持ち回りのため自分の地区は去年の10月から2月までで今は他の地区で開催しているらしい。運動する機会があまりない。要介護認定はまだ受けていない。</p>	<p>傾聴し、住民の声として関係機関に情報提供することで了解を得た。</p>
5	子	<p>ケアマネジャーは私と母を自宅で一緒に生活させたくないようで、施設に入れるために成年後見の手続きをした。自分が仕事で留守の間に、ケアマネジャーは「施設に入るための書類」と言い、母に成年後見の申請書類にサインさせた。詳しい説明がないまま4月に申請し、5月16日成年後見開始が決定した。母が裁判所からの通知の中身を確認しないうちにケアマネジャーが管理し、不服申し立て期間（14日以内）が過ぎてから書類を見せられた。</p> <p>現在、母は住宅型有料老人ホームに入所しているが、施設生活に不満があり自宅に戻りたがっている。</p>	<p>本会の苦情申立ては介護サービスに対応しており、ケアマネジャーに対し説明不足の点については調査指導できる旨説明した。成年後見制度の手続きに関しての苦情であれば、市が成年後見利用支援事業をしているため相談されてはどうかと助言したところ、市に相談してみるとのことだった。</p> <p>なお、相談者と被保険者は生活保護を受給しているとのことだったので、生活保護のケースワーカーにも事情を相談されてはどうかと提案したが、すでに相談したとのことだった。</p>

		<p>10月24日にケアマネジャーと保佐人との面談があり、母との面会を控えるよう言われた。(月1～2回くらいに) なお、保佐人はケアマネジャーの知人である。</p> <p>勝手に成年後見の手続きをしたケアマネジャーの対応に不満があり、指導してもらいたい。弁護士にも相談したが、決定を覆すことはできないので、行政に相談するよう言われた。</p>	
6	その他	<p>事業所では介護職員処遇改善加算を国保連に請求しているが、介護職員の給料に反映されていない。</p> <p>私は当事業所を退職することになったが、加算分はもらえないままなのか。</p>	<p>本会は利用者からの介護サービスへの苦情に対応している旨説明し、指導監督機関に相談するよう伝えた。</p>
7	本人	<p>私は、精神科の病院に入院して、現在はマンションで1人暮らしをしている。居宅介護支援事業所ケアマネジャーが担当でヘルパーサービスを利用している。</p> <p>最後は地元で死にたいが、地元のケアマネジャーやヘルパーに暴言を吐き、トラブルになったためサービスが利用できない。介護保険課の担当者に「反省している。」と話してほしい。地元に戻れるよう働きかけてほしい。</p>	<p>最初は興奮状態で話の内容も支離滅裂だったが、傾聴すると、段々落ち着いてきた。</p> <p>市に相談者の気持ちを伝えることで納得された。</p> <p>市の地域包括支援センター担当者に電話連絡し、情報提供した。包括センター長が中心となって対応されているとのことだった。</p>
8	子	<p>母は認知症があり、要介護1の認定を受けて週2回のデイサービスを利用している。最近、認知症の症状が進み介護が大変になってきている。介護している自分も仕事もしており、パニック障害を患っている。特に最近、仕事と介護の両立が厳しい状態になってきている。介護疲れでつい母親に手を挙げてしまうこともあり、担当のケアマネジャーに相談していた。</p> <p>平成29年3月21日に地域包括支援センター職員から母の状態を確認したいので3月22日に訪問したいと電話連絡があったが、自分の体調が思わしくなかったため、その日の訪問は改めてほしいと断った。しかし平成29年3月22日、地域包括支援センター職員3名が自宅に訪れた。</p>	<p>相談者の気持ちを受容し傾聴に努めた。</p> <p>今回の相談内容について市等の関係機関に情報提供できる旨を伝えたところ、ぜひ情報提供してほしいと承諾及び依頼を受けた。</p>

		<p>その際に家族の承諾も得ずに、自宅に強引に入ってきて、母を至急病院に連れて行くように指示した。母や介護者である自分の気持ちを全く考えもせず、強引で威圧的な態度が許せず、地域包括支援センターの所長に苦情の相談をした。所長や一部の職員からは謝罪があったが、一部の職員からは謝罪はなかった。自分が母を虐待をしているのではないかと疑い、確認するために訪問したと思われるがあまりにも強引で配慮のない対応だったので改めてほしい。自分の気持ちを聞いてほしくて電話をしたと話す。</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	その他の 家族	<p>私はデイサービスに勤務しているが、祖母も同デイサービスを利用している。</p> <p>ある職員が、祖母がデイサービスで話している身内の話などのプライバシーに関して、事業所内でおもしろおかしく話しており、不快である。祖母に身内の話はデイサービスでしないよう注意しても、高齢でもありあまり効果がない。上司にも相談したが、職員内部のことなので取り合ってもらえなかった。その職員に対し、言動に対して改善を求めたい。</p>	<p>事業所に訪問し施設長に相談内容を伝えたところ、「当該職員の言動について、日頃気になるところはなかったが、明るく開けっぴろげな印象を持っていた。当該職員に直接確認し、利用者やその家族のプライバシーの取り扱い方を指導する。」とのことだった。</p>
2	本人	<p>「自分が利用しているデイサービスに勤務する特定の介護職員が、特定の利用者といせつな会話をしている。事業所への指導は求めない。情報提供として話したい。」</p> <p>特定の介護職員（以下、当職員）が、特定の利用者（高齢の男性。名前不明。特定の1人のみ。週4日以上通っていた。）といせつな話をしているところを聞いた。内容は、利用者が経験した女性との行為について。利用者が話しているのに対し、当職員があおっていた。</p> <p>相談者は、利用者が公衆の面前でいせつな話をするのを介護職員が止めないのはふさわしくないと考えている。</p> <p>当職員が利用者に対し侮辱や人格否定をしていたか、当利用者は嫌がっていたかについては、相談者はやんわりと否定していた。</p> <p>その他、これまでに総計50人も退職していること、当職員が従業員に対して、ダンボールを投げる、扉をバンと閉める等乱暴な態度をとること、職員のボーナスや交通費等は社長の気に入った職員にだけ支給されていること等の話もあった。</p>	<p>相談者からは事業所への指導は求められず、情報提供したいとの申出があったため、聞くことに努めた。</p> <p>事業所へは当所から実地指導をすること、但し、実地指導の年月日及び結果については、相談者には教えられないことを伝えた承を得た。</p> <p>また、今回の相談内容について、「元従業員から聞いた話」として相談者の名前は出さずに実地指導の際に、事業所へは伝えることも相談者から了承を得た。（相談者からは、多くの従業員が見聞きしていることだから、相談者が特定されることはないと思うとのこと。）</p>

3	サービス事業者	<p>私はグループホームに勤めていた。私が退職した後、職員の異動があったが、異動してきた職員の利用者に対する態度や声がけがきつい。怒鳴るような大声を出すこともある様子。退職後、働いている職員から相談を受けており、入所している利用者がかわいそうである。</p> <p>これまで、同事業所の社長へ何度か相談しており、退職する際にも今までの経緯を伝えたが、改善されない。</p>	<p>事業所社長が別件で来庁したので、利用者に対する態度や声掛けがきついという声が聞こえて来ているが、事実を確認したところ、「虐待とみられる案件があれば告発する義務があるようだが、告発まで至らないうちに、そういうことがあればお互いに注意し合い、利用者や家族が利用しやすい事業所にしようと以前職員会議で話した。平成28年度は、働く環境を変えて職員の気持ちが引き締まることに繋がれば、と施設間で職員を異動させた。残念ながら異動させた職員は、異動を嫌がり退職した。」とのことだった。</p> <p>事業所の社長に対し、再度職員に注意喚起し対応を改善するよう指導した。</p>
4	子	<p>母は介護老人保健施設に入所していた。施設から、母の熱が下がらないため、入院先を決めてほしいとの電話連絡があった。施設内でノロウイルスが蔓延し保健所が入っているため希望した病院に受け入れられず、他の病院へ搬送され、同日急性腸炎と循環器不全で死亡した。</p> <p>亡くなる前の週の日曜日に面会した際、4人部屋の中の1人が嘔吐し、職員が汚物を片付けていた。床に汚れが残っており、自分も拭き掃除をしたところ2日後に下痢の症状があった。4人部屋の3人が感染していたことが後で分かった。翌日から母も下痢の症状があり、抗生剤と点滴で様子を見ていたと言われた。施設長からノロウイルスだと思いますと説明があった。死亡後に施設へ行くと、職員にお母さんは元気ですかと尋ねられ、施設長にも残念でしたねとニヤニヤと笑みを浮かべながら言われた。</p> <p>あまりにもずさんな対応であり、これ以上被害が出ないように監査をしてほしい。その後、母の他に2人が死亡したと退職した看護師に聞いた。思えば6年間のうちに職員が何人も次々と辞めていった。</p>	<p>ノロウイルスについては事故報告を受けたので県に報告していることを伝えた。今回の件も追加で報告することを説明した。相談者は実態を知ってほしかったのだと思われた。</p> <p>確認したところ、町外の被保険者だったため、該当保険者に相談するよう伝え、本町からも該当保険者及び県に情報提供した。</p>

		施設内で事故があると犯人捜しをして罰を与えていた。	
5	ケアマネジャー	<p>担当しているケースの家族から伝えられた。前に担当してもらっていたケアマネジャーが、家族に連絡を取り、「また担当させてください」と申し出た。「(自分は)違うところに勤めた。そちらの方と契約をお願いしたい。」との説明だったとのこと。家族は「もういいりません。」と断ったとのことだが、(当該家族は)迷惑そうだった。</p> <p>今は新しい担当ケアマネジャーがいることを知りながら、担当したいと連絡をとる行為は、ケアマネジャーとしてルール違反なのではないか。報告しておきたい。</p>	<p>過日、当該ケアマネジャーが関係する別のケースで相談があった際、事業所の管理者に対し、改めるよう指導していただきたいと依頼し、管理者からは承諾していただいていた。対応済みであることを伝え、相談者からは承諾していただいた。ただし、このような行為をしているケアマネジャーがいるということは、同じケアマネジャーとして納得できない、国保連へは情報として上げてもらいたいとの意向であった。</p>
6	その他	<p>匿名での相談。在宅で介護保険サービス(居宅サービス)を利用中。利用しているサービスの種類及び具体的な事業者名についても話したくないと頑な。現在利用しているサービス事業者(居宅サービス)の一部の職員の発言に不満を持っている。居宅介護支援事業者も居宅サービス事業者も変えたいが、以前に管内の知り合いのケアマネジャーに話をしたところ、居宅介護支援事業者を変更することはできないと話された。通院している県立病院で悩みを話したところ、振興局を紹介された。変えるためのよい知恵があれば教えてほしい。</p>	<p>「制度上、居宅介護支援事業者及び居宅サービス事業者の変更は可能」と話すが、「以前に相談した市町村でも同様の話をされている。居宅介護支援事業者を変えることは難しいとこの地域のケアマネジャーから聞いているので、変更はできないと諦めている。」と話す。事業者の従業員の言動について指導可能と話すも、事業者名及び具体的な出来事について話そうとしない。介護が大変になっていると話すので、今後も在宅での介護を考えているのか尋ねると、施設も考えていくとのこと。施設入所となり、現在の事業者と無関係になった時に、事業者名や具体的な出来事を話すとのことであった。</p>
7	子	<p>介護付有料老人ホーム移行に伴うサービス提供体制及び介護職員等への苦情があった。</p> <p>母は有料老人ホームで訪問リハビリ等の外部サービスを利用していた。このたび入居施設が介護付有料老人ホーム(地域密着型特定施設入居者生活介護)に移行し、訪問リハビリ等を受けられなくなった。同様のサービスが受けられるよう依頼しているが、体制を整えてもらえない。また、計画作成担当者のケアマネジャーの知識不足や対応の遅さ、管理者の施設・</p>	<p>施設に対して事実確認を行い、必要に応じて指導等行う旨説明した。</p> <p>また、今後どうするかについて受給者本人の意向を聞いたうえで、家族で協議することを促した。</p> <p>事業所へ口頭で苦情内容を伝え、対応の検討を依頼した。</p>

		<p>職員を正当化する言い訳とも取れる対応に不信感を持っている。</p> <p>上記について施設へ改善を要請しているが改善されない。行政からの指導をお願いしたい。</p>	
8	子	<p>母は脳梗塞になり、意思伝達ができない状態となった。在宅介護は厳しく経管栄養も必要なため、病院退院後、現在の介護老人保健施設に入所した。</p> <p>施設の職員は毎日とても忙しそうにしているため、細かな相談ができる状況ではない中、11時に見舞いに行ったとき、朝食がとれていない状態であった。翌日にも13時30分に見舞いに行くと、経管栄養の管がついたままだった。指摘すると、夜勤明けだという看護師が外していった。対応の悪さが目立つことから、関節が硬くなっているのも、リハビリがきちんと行われていないからかもしれないと考えるようになった。オムツ交換は長時間耐えられるようにするためか目いっぱい何かを詰める感じで、人が足りないからだと思った。いまだに職員の紹介もなく名前も知らない。</p> <p>できることなら施設を出たいがほかに受け入れ先がない。苦情ばかり言っていると嫌われてさらに対応が悪化するのも怖いので言うに言えない。泣き寝入りするしかないかと考えてしまう。どうすることもできずに役場に相談に来た。クリスマスにこのようなことがあったので、年末年始の対応も気がかりだ。施設がなくなってほしい訳ではない。利用者を物のように扱わないで、自分の家族のように接するように改善してほしい。</p>	<p>振興局担当者に対応について相談。事業所には曖昧な指導はできないため、具体的に話すことになる。相談者が特定されるため、利用者に不利にならないか相談者に確認することにした。</p> <p>相談者に対し、事業所の体質や人員体制が変わるには時間を要するため、別の施設に移ることも検討してみてもはと打診し、近隣の事業所リストを送付するとともに国保連に苦情として報告することを伝えた。</p>
9	子	<p>平成28年4月からデイサービスを利用していたが、病院に入院し、5月に脳梗塞になり、意思伝達ができない状態となった。転院し、その後退院するも、在宅介護は厳しく経管栄養も必要なため、12月5日から現在の施設に入所した。お世話をする方々は毎日とても忙しそうにしているため、細かな相談</p>	<p>担当ケアマネジャーとよく話し合ってみてくださいとお伝えした。施設については、苦情として国保連に報告することをお伝えした。</p>

		<p>ができる状況ではない中、12月23日11時に見舞いに行ったとき、朝食がとれていない状態であった。25日にも13時30分に見舞いに行くと、経管栄養の管がついたままだった。指摘すると、夜勤明けだという看護師が外していった。対応の悪さが目立つことから、関節が硬くなっているのも、リハビリがきちんと行われていないからかもしれないと考えるようになった。入所する際も12月中頃の入所を希望していたが、11月に入所を急がされ、断った後に施設から入所日を指定されて5日に決まったという経緯がある。オムツ交換は長時間耐えられるようにするためか目いっぱい何かを詰める感じで、人が足りないからだと思っていた。いまだにお世話をする人たちの紹介もなく名前も知らない。12月25日の管の件もいまだに謝罪がない。できることなら施設を出たいがほかに受け入れ先がない。苦情ばかり言っていると嫌われてさらに対応が悪化するのも怖いので言うに言えない。泣き寝入りするしかないかと考えてしまう。どうすることもできずに役場に相談に来た。クリスマスにこのようなことがあったので、年末年始の対応も気がかりだ。施設がなくなってほしい訳ではない。利用者を物のように扱わないで、自分の家族のように接するように改善してほしい。</p>	
10	子の配偶者	<p>要介護4で週2回(火・金)宅老所の通所介護を利用している。</p> <p>12/27 帰の送迎職員が理事長であり「遠い」と言われた。12/30の利用日に迎えを待っていてもなかなか来なかった。</p> <p>しばらくしてから、理事長より「本日送迎職員が急に休んだので、中止にしてほしい」と連絡があった。その後同日、次の利用日である1/3の利用は大丈夫かと思っ、確認の電話をした。理事長より「被災者ということで2年間、サービス提供していたが、そろそろ利用について考えてほしい」と言われた。理由は「(利用者宅が)</p>	<p>担当ケアマネより、電話があり。「家族より相談があった。市役所に苦情として相談したいとのことなので、情報提供する。」との内容。</p> <p>家族から電話があった際は、対応することにした。</p> <p>介護保険課管理係にも情報提供した。</p> <p>相談者(嫁)より、電話で相談。苦情として処理してもよいとのこと</p> <p>※12/30、宅老所通所介護の利用は終了</p> <p>※1月から他の通所介護利用開始</p>

		<p>こんなに遠いところだと思わなかった。」「(理事長への)感謝の気持ちが伝わってこない。」「市からの100歳祝いの新聞記事をみたが、宅老所のことは掲載されていなかった。」等で挙句の果てに「あなたをみる事業所はどこにもないと思いますよ。」と言われ、とても傷ついた。福祉関係の事業所のトップである理事長がこのような言動でよいのだろうか。(事業所の職員はとても良くしてくれたので、事業所には感謝の気持ちでいっぱいである。) サービス利用について、担当ケアマネを通じてではなく、直接、事業所の理事長からの連絡でいいのか。電話で口論となり、相談者からこの事業所の通所介護利用については、断った。</p>	
11	子	<p>平成29年3月9日に母が亡くなった。経緯が知りたい。施設として対応が冷たく納得できない自分(入所者の息子)は施設から車で20分程度の所に住んでいる。毎日母の見舞いに訪れているが、死亡の前日の8日から容体が悪く嘔吐が何度もあった。ナースコールは押しでも鳴らず誰も来ない(12月にもナースコールの件は施設職員に伝えたが直っていない)ので自分で詰所に呼びに行った。看護師が来たが自分で吐瀉物を始末しているのをただみているだけだった。感染症予防を徹底するなら職員が対応すべきではないか。吐いた後口の周りのふき取りが不十分で爛れ、本人がかゆそうに搔いて赤くなっていた。清潔介助も足りていない。昨年12月に入所して3か月になるが、指示されて用意した口腔ケアのスポンジが、数本しか減っていない。衣服もねじれた状態で着せられている。翌日9日午前9時50分に施設から、病院へ救急搬送するので病院へ向かうよう電話連絡があった。処置は行われたようだが救急車から院内に運ばれる時点で血が通わず皮膚が白かった。</p>	<p>施設の利用約款に要望及び苦情等の相談先の記載があるが、施設内のみでありもみ消されているようだ、ナースコールも鳴らず機能しない、感染予防対策が不十分だ、必要があれば正式に申立てもするので施設から経緯が説明がほしいし施設の改善指導をしてほしい、と相談を受けた。国保連合会に報告する旨お伝えした。</p>

		<p>1 時間後に「急性肺炎による低酸素脳症」と死亡診断された。施設からは死亡に至る経緯の説明はされておらず、何が起こったのか判らない。施設には医師がいるはずなのに何故早く自分を呼んでもらえなかったのか。自分は本人の身体が温かいうちに会いたかった。施設のケアマネジャーからは一言悔やみの言葉はもらったが、施設に荷物を取りに行った際も部屋へ案内されたきり後は誰も関わらない。施設がなくなってほしい訳ではないので、自分達のようなケースが他にも出ない様、施設側に改善指導をしてほしい。施設から死亡に至った経緯の説明が文書でほしい。人員、設備、対応を改めてほしい。</p>	
--	--	--	--

(2) 要介護認定

No.	申立者	相談苦情内容	対応結果
1	兄弟	<p>新規申請により「要支援1」という結果が出た。現在は本人のリハビリにより状態がよくなってきているが、申請するまでの手間やこれまでの個別の状態を加味して介護度を出してほしい。とても「要支援」は受け入れることができなく、そういったものを考えれば「要介護」が妥当であると考えている。再度の申請による調査は認めず、今回の結果を変更しろということであった。</p>	<p>以前より相談者が相談していた社協職員、包括職員、役場職員で対応。制度や介護度についての説明を聞き入れる状況でなかったため、話を聞くことに終始し、後日回答することにした。後日、同じメンバーで「どのような手順を経て介護度が決まるのか」「使えるサービスはなにか」など説明し、最終的に認定結果を受け入れ、ケアマネを紹介するに至った。</p>
2	本人	<p>要介護認定の更新結果について、要介護4から要介護3に変わったことに疑問。 ①要介護度が下がったのは主治医意見書の内容記載に不備、記載もれがあったのではないかと複数医療機関を受診している場合、申請の際に、複数の医療機関での受診情報を集約して主治医に伝達する、またはそうするように本人や家族にアドバイスをするのが行政やケアマネジャーの責任ではないのか。</p>	<p>①については、窓口では申請時に主治医の確認をするため、申請者に受診状況確認は行っている。窓口の申請の他に介護サービス事業所が申請代行する場合もあるので、代行申請の際は本人家族より受診状況をよく聴きとってもらうように担当課より改めて周知し、注意を促すこととした。併せて傷病の有無が要介護度の判定に直結するものではない意見書の記載内容は医師の判断によるものである事も本人家族に説明した。</p>

		<p>②認定調査員から自宅調査時に不適切な発言があった。自分は左半身マヒがありタオルが絞れないことに対し「蛇口にタオルを引っかけて絞ればいいのでは」と調査員は言った。自分はリハビリも受け相談もしている。調査員の立場を超えた発言であり、不愉快な思いをした。加え、訪問する調査員によって聞き取り内容も方法も異なるのはおかしい。</p>	<p>介護保険担当課側で医療機関に対し毎回申請者全ての受診状況を照会することは不可能であるため、普段から他医療機関の受診がある場合は本人家族側にてケアマネジャーや主治医に話してほしい旨をお伝えした。</p> <p>②については、認定調査員の中にはヘルパーや介護福祉士等の資格を有する者もあり、経験上からの発言だったと推察されるが、認定調査員の立場を超えており不適切な対応であった事をお詫びした。調査における聞き取り方については経験年数や職歴等で多少の個人差はあるものの、調査員マニュアルに基づいての調査であり、調査内容に差異がでることのないよう、調査員研修等を通し指導、情報共有を行っていくこととする旨もお伝えした。</p>
--	--	---	--