

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 訪問介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	他の家族	<p>ヘルパーによる食事介助をしている際、利用者が食べ物をのどに詰まらせてしまった。</p> <p>口腔ケア用スポンジを使って飲み込みを促すようお願いをしていたが、このときは用意していなかった。</p> <p>大事には至らなかったが、ヘルパーは何の説明もしないで帰っていった。</p> <p>翌日サービス提供責任者に苦情を伝えたところ、「(その話は)小耳にはさみました」と事の重大さが分かっていない様子だった。</p> <p>その後、地域包括支援センターを交えて話し合った際、「明らかな事故である、事故報告書を作成し、損害賠償等の対応を検討すべき」とセンターから助言があった。しかし、事業所は過失を認めなかった。</p> <p>苦情申立調査により事業所に謝罪と適切な改善計画を求めたい。</p>
対応結果		本会の苦情申立の取り扱いについて説明したが、その後の連絡はなかった。

② 通所介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	不明	<p>以下の相談があった。</p> <p>①介護サービス中の事故後に診察を受けた医療サービスに関する相談窓口はあるか。</p> <p>②デイサービス中に起きた転倒事故の際のマニュアルはどのようになっているのか。</p> <p>③サービス利用中の転倒事故について、施設はきちんと謝罪しなければならないのではないか。</p> <p>④事故が起きた場合、緊急連絡先への連絡は、施設の義務ではないか。</p>
対応結果		<p>①医療サービスに関する苦情相談先として、県民医療相談センターを紹介した。</p> <p>②事業者は、緊急時の対応マニュアルを定めることとされており、その内容の説明を求めることができること伝えた。</p> <p>③事故の発生や状況等については、説明義務があることを伝えた。</p> <p>④緊急時の取扱いを契約書や重要事項説明書で確認する必要があるが、医師及び家族への連絡は、必要と考えられると伝えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
2	子	<p>職員がサービス利用中に母の左足に裂傷があることを発見し、救急搬送となった。</p> <p>施設に対し、事故原因や発生状況の説明を求め、検証報告が送られてきた。</p> <p>事業所での怪我は、今回が2度目のため、何度も失態を繰り返すことについての見解を求めたところ「当事業所は、大規模のデイサービスのため、その旨のご不満はご容赦願いたい」と「大勢を相手にしているのだから、細かいところまで目が届かなくても仕方ない、文句言うな」と言われているように感じた。</p> <p>事業所には、不信感しかない。厳しく指導し、処分していただきたい。</p>
対応結果		<p>国保連の苦情申立について説明したが、申立には至らなかった。</p> <p>市町村では、同一相談者から苦情を受け付け、事業所に対する指導が行われていた。</p>
3	本人	<p>通所介護事業所を利用していたが、特定の女性職員から嫌がらせ等を受け、利用をやめた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事の際、箸を意識的に落とされた ・吸い物を自分のだけしょっぱくされた ・入浴時に盗撮されたように感じた <p>警察への被害届も考えている。今後の対処法を教えてください。</p>
対応結果		<p>嫌がらせ等を受けるに至ったきっかけに心当たりは全くなく、突然始まったことであり、自分でも無意識に何かしてしまったのかと考えているとのこと。</p> <p>事業者に対し、苦情相談として思いを伝えるよう助言した。</p> <p>また、担当介護支援専門員や地域包括支援センターに相談できることを伝えた。</p>
4	子	<p>母は、通所介護事業所を利用中に異食行為をしたことで、事業所での対応が困難となり利用を終了した。</p> <p>しかし、利用料の請求書が来ていないこと、事業所で使用していた靴を返却してほしいことを事業所・運営本社・介護支援専門員（同系列の居宅介護支援事業所）に問い合わせているが、全く返答がない。</p> <p>どこに相談したらいいのか教えてください。</p>
対応結果		<p>地域包括支援センター又は指導権者である広域振興局に対して相談できることを伝えた。</p>
5	本人	<p>通所介護事業所での食事の際、自分の椅子の直ぐ後ろにベッドがあり、他の利用者が休んでいる。その方の口臭がひどく、食事するのがつらい。</p> <p>施設の方に話したが「仕方がない」としか説明されない。</p> <p>施設に話して、環境改善してほしい。</p>
対応結果		<p>当該市町村に情報提供した。</p> <p>市町村からは、施設に要望を伝え状況を確認すると回答があった。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
6	子	<p>母を迎えにきた事業所職員が、家族に挨拶なく黙って母を連れて行った。母は、認知症があるので徘徊が心配で、事業所に電話したところ、「来ていますよ」と言われた。</p> <p>送迎の際、何も言わずに連れていくことは普通のことなのか。このようなことで事業所に不満を伝えてもいいのか。</p>
対応結果		<p>提供された介護サービスに対する不安や不満について、事業所に説明を求めることは、必要なことであると伝えた。</p> <p>相談者から「事業所に伝えてみます」と返答があり、相談を終えた。</p>
7	本人	<p>入所している施設では、日中になると「階下の食堂にどうぞ」と案内されるが、テレビをただ流しているだけで、本も漫画ばかりで何もすることがない。</p> <p>自室のテレビで好きなチャンネルを見ていると「戻ってください、これがうちのやり方ですから」と食堂で過ごすよう指示される。</p> <p>施設は、行事が充実して、もっと楽しいところだと思っていた。</p> <p>充実した生活を送れるよう、施設に改善を求めたい。</p>
対応結果		<p>当該施設は有料老人ホームであるが、相談内容は、通所介護利用中のものと思われた。</p> <p>日中の活動内容は、要望として施設や担当介護支援専門員に相談し、対応を求めるよう助言した。</p>

③ 通所リハビリ

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<p>事業者の送迎車から降りた際、シフトレバーがパーキングに入っていなかったため、車が前進し、そばにいた自分は、接触・転倒してしまった。</p> <p>事業者は、家族への連絡もせず病院受診まで2時間もかかった。受診が遅れた理由は、対応してくれる病院が見つからなかったからとの説明を受けたが、救急車を手配してくれたらよかったのではないかとと思う。</p> <p>事業者は、事故経過の説明を保険会社に丸投げし、謝罪や見舞いの言葉もなく、精神的苦痛を感じている。</p> <p>無料法律相談にも相談する予定だが、他に窓口があれば教えてほしい。</p>
対応結果		<p>本会に苦情申立があった場合、事業者に対し必要な指導助言等ができるが、処罰等の判断はできないことを伝えた。</p> <p>事故報告書は、市町村にも提出されているので、市町村でも確認できると伝えた。</p> <p>「無料法律相談にいきます」と返答があり、相談を終えた。</p>

④ 短期入所生活介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	他の家族	<p>祖母は、ショートステイ利用中に職員と接触・転倒し、骨折のため入院した。事故に係る説明を受けた際、「今後マニュアルの見直しを行っていきます」と言われたが、事故発生後にマニュアル改善を行っても意味がないと思っている。事故が起こるようなマニュアルが、今まで見過ごされていたのかと思うと、行政の監督責任も疑ってしまう。</p> <p>行政は、個人からの相談に対応してくれるのか。国保連では何ができるのか。</p>
対応結果		<p>市や県でも、個人からの相談に応じていることを伝えた。</p> <p>本会では、事故が発生した場合、事故の発生原因や対応経過だけでなく、マニュアルの見直し改善などを含め、家族に丁寧に説明するよう指導していることを伝えた。</p> <p>本会の苦情申立について説明したが、その後の連絡はなかった。</p>
2	子	<p>母が利用していたショートステイにおいて、利用中に体調不良があったにも関わらず適切な対応がされなかった。</p> <p>このことについて市にも相談しているが、国保連からも事業所に対し、処罰等を与えてほしい。</p>
対応結果		<p>本会は、苦情申立があった場合、事業所に対し、調査や指導・助言を行うことができるが、処罰等の判断はできないことを説明した。</p> <p>まずは市町村の対応を確認し、必要に応じて再度国保連に相談いただくこととした。</p>

⑤ 居宅介護支援

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>父の退院が決まり、退院後のサービス調整をしていた際、担当の介護支援専門員が、突然「契約期間が切れているので担当はできない」と言ってきた。</p> <p>そのため、サービス利用ができなくなった。</p> <p>途中で利用者を放り出すような事業所があっているのか。</p> <p>対応を改めるよう、事業所へ指導してほしい。</p>
対応結果		<p>当該居宅介護支援事業所に聴き取りした結果、拒否した理由は、利用者の増加等のため、継続した対応が困難と判断したものであったが、説明に不足があったと感じていた。</p> <p>今後も、関係者や職員間と情報共有し、適切な説明と対応に努めるよう助言した。</p>
2	本人	<p>自分と自分の家族、担当介護支援専門員とその上司である居宅介護支援事業所管理者と話し合いを行った際に、管理者から「あなたたちとは関わりたくない」という発言があった。</p> <p>このような発言をする管理者を辞めさせてほしい。</p>
対応結果		<p>本会は、事業者に対し、丁寧な説明を行うよう助言できることを伝えたが拒否された。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
3	子	<p>母が通所介護事業所を利用中に転倒した。事業所からの連絡が遅かったため、「救急車の手配が必要だったのでは」と指摘し、説明を求めようとしたところ、担当介護支援専門員から「今、あなたと事業者が話しても水かけ論になる」と止められた。</p> <p>担当介護支援専門員に、発言の意図を問うても、「具合が悪くなったので帰ります、後はここに相談してください」と国保連の電話番号を残して帰ってしまった。</p> <p>介護支援専門員を指導してほしい、説明が行われない場合は処罰してほしい。</p>
対応結果		<p>担当介護支援専門員に聴き取りした結果、「施設には何も問題はなく相談者が理不尽な説明を求めている」ことから、上記の発言に至ったものであった。事業所の管理者を含め、相談者と改めて話し合うよう指導助言した。</p>

⑥ 地域密着型サービス

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>父が乗っていた施設の送迎車が交通事故を起こした。退院後は歩くこともできなくなり、金銭面でも不安がある。</p> <p>入院費等は、損害賠償保険で補償するとの話だが、退院後の通院費用等は、どこまで補償してくれるものか教えてほしい。</p> <p>また、事故の際、車イスに乗っていたと説明を受けたが、なぜ歩ける父が車イスに乗っていたのか聞くと「荷物がたくさんのおときは、車イスに乗ることもあった」との説明だった。</p> <p>しかし、後日他の家族が同じ質問をした際、「利用者がシートベルトを外してしまうので車イスに乗ってもらった」と、返答に違いがあることも納得がいかない。</p> <p>今後どのように対応すればいいのか教えてほしい。</p>
対応結果		<p>利用契約時に重要事項説明書等で損害賠償についても、説明されていると考えられるので、重要事項説明書を確認すること、保険会社からの連絡を確認したうえで、事業者と協議することなどを助言した。</p>
2	子	<p>父はグループホームを利用していたが、施設で薬漬けにされたと思われ、意識朦朧とし、歩行できなくなったことから危険を感じて退所させた。（退所後にかかった医師より、過剰な薬物投与がされたと診断をされた）</p> <p>職員でもある知人の話では、利用者への暴言や、勝手に動画を撮影したり等の行為も見られている。</p> <p>市にも相談し、注意はしてくれたようだが改善されていないようである。</p> <p>このような施設の存在を知ってほしい。</p>
対応結果		<p>関係機関や県へも情報提供することを伝えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
3	配偶者	<p>夫は、グループホームで寝かせられてばかりのため、歩けなくなり、入浴や排せつ等も1人ではできなくなった。</p> <p>認知症の進行を止めることはできないと理解しているが、職員が何でも手出しすることが原因だと思うので自宅に戻そうと考えている。</p> <p>事業者との話し合いを希望しているが、新型コロナウイルス感染症の影響で面会制限中と言うばかりで、機会が得られない。</p> <p>介護支援専門員にも相談しているが応じてもらえない。</p> <p>自宅で生活しながら利用できるサービスや他の入所サービスについて教えてほしい。</p>
対応結果		<p>介護支援専門員に当該施設のサービス評価と課題把握の状況を確認すること、認知症専門医等からは、心身の状態や今後の見通し等を確認することなどを助言した。</p> <p>居宅サービスや施設サービスの利用について、担当介護支援専門員のほか市町村や地域包括支援センターにも相談できることを伝えた。</p>
4	子	<p>父は、小規模多機能型居宅介護を利用していたが、体調不良により一時入院した。</p> <p>その後、退院時に管理者と面談した際、管理者から「当施設は、退所していただきたい。次の施設が見つかるまでは当事業所の宿泊サービスを利用してもらう」と言われた。</p> <p>退所勧告を含め、一方的な事業者の説明に納得がいかない。</p>
対応結果		<p>事業者に対し、退所理由等の詳細を求める必要があることを助言した。</p> <p>担当介護支援専門員に退院後のサービス利用について、家族等の要望を伝えるよう助言した。</p>
5	子	<p>母は事業者の送迎中に交通事故にあった。事故直後に母から電話があったが、事業所からの連絡はなく、介護支援専門員に確認してもらい初めて事業所から連絡がきた。</p> <p>母は大事には至らず、事業者の車で帰宅したが、その際も謝罪や事故発生時の状況等についての説明がなかった。</p> <p>その後、母は首の痛みを訴え、事業所に相談したところ「併設する整骨院を使えばいい、損害賠償保険が使えるので、タクシーで毎日通えばいい」と言われ通っているが、損害賠償保険等の詳細な説明がなく、いつ治療費が支払われるかもわからない。</p>
対応結果		<p>サービス利用中の事故について、家族への速やかな連絡や説明が求められていること、また、損害賠償保険については、重要事項説明書等に記載されていると考えられるため、確認の上、改めて詳細な説明を求めることなどを助言した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
6	子	<p>母は、グループホームを利用していたが、めまいの治療のため入院となった。退院許可があったため、グループホームへ連絡すると担当者から退院後の受け入れはできないと言われた。</p> <p>文書で説明を求めたが、担当ケアマネジャーが「言葉が足りなかった」と謝罪するだけで、結局退去することとなった。</p> <p>このような対応の悪い施設があり、他にも辛い思いをする人が出てほしくないで、国保連にも話をしようと思った。</p>
対応結果		<p>本会からも関係機関や県へ情報提供することを伝えた。</p>
7	子	<p>面会に行った帰りに、母が見送りをしてくれた。その際に職員が母を羽交い絞めにするような格好で無理に手を振らせていた。</p> <p>また、母の時計と眼鏡が無くなったので職員に確認すると「〇〇さん(相談者)は、めったに面会に来ないのに、どうして文句ばかり言うのか」と言われた。</p> <p>これらの施設職員の行為や発言について、真意や経緯を説明してもらいたい。</p>
対応結果		<p>事業所には、苦情相談窓口が設置されていることから、相談担当者に直接説明を求めてみるよう助言した。</p>
8	子	<p>母は、歩行や座位が安定せず常に見守りが必要な状態である。</p> <p>トイレ介助中、職員が目を離した時に母が転倒してしまった。直後に施設から家族に連絡があり、「痛みはないようだが腫れがある。施設は人手不足のため、家族が病院に連れて行ってください」と言われた。</p> <p>現在、母は当該施設を退所しているが、施設の対応は適切だったのか、一般的に施設はどのように対応するべきなのか教えてほしい。</p>
対応結果		<p>介護施設は、事故発生時や病変時に受診など必要な措置を講じることとされている。事故発生時の通院介助の方法は、契約書等で確認する必要があると助言した。</p> <p>本会から施設に相談内容を伝え、転倒時の状況等を丁寧に説明するよう助言できると説明したが拒否された。</p>

⑦ 介護予防サービス

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<p>利用していたヘルパーに対する苦情を伝えたところ、事業所から契約を解除すると言われた。納得がいかず、包括の介護支援専門員を交え3者で話し合いを行ったが、介護支援専門員はその場で何も言ってくれず、結局契約解除となった。</p> <p>包括の介護支援専門員の対応に納得がいかなかったため、説明を求めたところ、文書で回答すると言われたが、3か月近く経っても何も連絡がない。</p>
対応結果		<p>本会から当該包括支援センターに対応経過等を聴き取りすることを提案したが、「ケアマネジャーと管理者と話し合う予定がある、その結果によって、また相談させていただく」として、対応は終了した。</p>

⑧ 介護老人保健施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	子の配偶者	<p>深夜、義母がベッド横に倒れているところを施設職員が発見し、バイタルは正常だったため、朝まで経過観察とされた。</p> <p>翌日受診した病院で脳出血と診断され、昏睡状態が続いている。</p> <p>後日、副施設長から説明を受け、医師である施設長は入院中であることを知り、管理体制はどうなっていたのか疑問に思った。</p> <p>直ちに受診されていなかったことも納得がいかない。</p> <p>介護施設の指定機関から施設を指導してほしい。</p>
対応結果		<p>介護施設の管理体制等の調査や指導権限は、広域振興局が担当していると説明した。</p> <p>管理者不在等が疑われるため、本会から広域振興局へ情報提供した。</p>
2	子	<p>父が他の入居者への暴力行為をすることで、施設から月末までに退所するよう言われた。次の施設を探しているが、受入先が見つからない。</p> <p>これまで利用料の支払い遅滞もあり、迷惑をかけてきたので退所は仕方がないと思うが、説明があったのは月初めのことで、猶予がなく困っている。</p> <p>退所に関する説明は、こんなに急に言われるものなのだろうか。</p>
対応結果		<p>利用契約書や重要事項説明書に掲げる退所理由や手続き等を確認するよう助言した。</p> <p>また、施設に対し、次の施設選びが難航している状況を説明し、退所日について施設や担当介護支援専門員に相談してみるよう伝えた。</p>
3	子	<p>母は、施設利用中の深夜にベッドから転落し、翌朝に救急搬送された病院で脳挫傷により逝去した。</p> <p>後日、施設から救急搬送されるまでの様子について説明を受けた際、転落は今回が3回目であること、転落後、嘔吐や鼻血を出していたにも関わらず朝まで経過観察されていたことがわかった。</p> <p>今後も施設に対し説明を求める予定だが、どのような内容を確認していけばいいか。</p>
対応結果		<p>事故対応マニュアルにより、施設の緊急時対応の取扱いを確認することや、当該事案について、医師への報告、緊急搬送先の医師の所見、家族への連絡及び過去の転倒後に講じていた再発防止策を確認してみるよう助言した。</p> <p>事故報告書は、市町村や担当介護支援専門員にも提出しているものであるため、市町村等から事故の経過等を確認できることを説明した。</p>

⑨ その他の施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	他の家族	<p>祖父は入所施設を利用中である。</p> <p>①祖父の財産管理をしている親戚から、祖父が所有していた農地売却等に関する書類が弁護士を通して届いた。祖父は認知症ではないので、自分で財産管理ができるはずである。このような内容の相談先を教えてください。</p> <p>②①の件があり、祖父に面会しようと、祖父が入所している施設に確認したところ「身元引受人の許可がないと面会できない」と言われた。身元引受人の許可がないと面会できないことがあるのだろうか。</p>
対応結果		<p>①財産の管理や処分に関する法的な関係であることから、無料法律相談等を利用し、家族間で協議する必要があることを伝えた。</p> <p>②施設は、個人情報保護の観点から安易に面会させることができない場合もあるため、身元引受人に確認する必要があることを伝えた。</p>

(2) 利用料

No.	相談者	相談苦情内容
1	その他	<p>毎月の施設利用料を支払っているにも関わらず、突然追加請求のお願いがきた。</p> <p>自費分も発生するとは聞いていたが、不足額が10万円以上になるかもしれないと言われた。</p> <p>なぜ今頃になって高額な利用料を請求されるのか理解できない。</p> <p>施設のいいように請求されているのではないかと不信感を抱いている、適切な請求がくるよう調査や指導をしてほしい。</p>
対応結果		<p>相談者及び利用者情報不明の文書による苦情相談であったため、当該市町村に情報提供を行うこととした。</p>

(3) ケアプラン

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<p>介護支援専門員に訪問介護の利用を希望したが十分な説明もなく断られた。</p> <p>他にも約束もなく訪問してきたり、嘘をつかれたりと介護支援専門員らしからぬ言動に困っていた。</p> <p>上記の苦情を管理者に伝えたところ、担当者が変わったが、後任の担当者も前任者を擁護するような言動で自身の要望を理解してもらえない。</p> <p>介護支援専門員らに謝罪を求めたい。</p>
対応結果		<p>相談者は、市町村直営の包括による介護予防支援利用者であったことから市町村へ情報提供し、対応を依頼した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
2	子	<p>両親は実家で姉と同居している。自分は月に2度は実家に行き、通院等の手伝いをしている。姉は「自分は介護したくない」と、独断でヘルパーやショートステイの利用を決め、今後は施設入所も検討しているようである。</p> <p>両親は在宅での生活を希望しているが、姉は「誰が面倒みてやってると思ってるの」ときつい言い方をするため、自分も両親も強く意見できない。</p> <p>両親の担当介護支援専門員に、利用者本人たちの気持ちも配慮してほしい、と連絡したところ、「長女さんのためのプランです」と言われてしまった。姉に介護負担が生じていることも分かるが、利用者の為のケアプランではないのか。</p> <p>利用者本人の気持ちを考慮したケアプランを考えてほしい。</p>
対応結果		<p>両親の心身の状態や両親や姉の介護環境について、再度関係者間での話し合いを行ってみよう助言した。</p>
3	本人	<p>私は訪問介護を週3回、2時間ずつ利用していたが、担当介護支援専門員が説明もなく提供時間を1時間半ずつに減らしてしまった。</p> <p>変更理由の説明を受けたところ、ヘルパーの人手不足が原因とのことだったので、こちらが折れて週一日だけは1時間半で行うこととしたが、変更後の計画書が届かない。結局のところどうなったのかははっきりせず、今後の利用に不安がある。</p>
対応結果		<p>サービス計画書は、利用者の課題等をアセスメントした上、サービス原案を利用者及び家族に説明し同意を得た上で、作成・交付するものであることを説明した。</p> <p>「介護支援専門員と近々再度話をする」と話す相談者に対し、変更後の計画書の交付を求め、確認するよう助言した。</p>

(4) 要介護認定

No.	相談者	相談苦情内容
1	他の家族	<p>祖父の介護認定調査を受けたが、面談は10分で終了し、利用者及び家族への聞き取りも不十分に感じた。調査員からは「早く切り上げたい」と感じられる言動もあった。</p> <p>後日、保険者に相談したところ、「ずさんな対応があった」ことを認めたので、原因や今後の対応を文書で求めたが未だに受け取っていない。</p> <p>認定調査の内容及び保険者の対応を指導してほしい。</p>
対応結果		<p>相談者の了解を得て、当該市町村等に情報提供した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
2	子	<p>父の要介護認定を申請したところ、認定結果がでるまでに約2か月かかった。こんなに日数がかかるものなのかと思い、自分で調べたところ、市町村は申請から原則30日以内に認定結果を出すこと、遅延が生じる場合はその旨を被保険者に通知することになっていると知った。</p> <p>この状況が常態化しているのは、市民がかわいそうなのでなんとかしてほしい。</p> <p>この要望を保険者に伝えてほしい。</p>
対応結果		当該保険者（市町村）に情報提供を行った。

(5) 介護保険一般

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<p>地域包括支援センターによるケアマネジメントを受けているが、自身でもサービス計画書の作成方法を勉強しておこうと考えている。</p> <p>自己作成した場合のサービス計画書は、どこに提出するものなのか。様式や手引き等があれば提供してほしい、作成に係る相談にも応じていただきたい。</p>
対応結果		介護予防サービス計画の自己作成について、提出先は市町村であり、様式の入手や作成に係る相談等は、地域包括支援センターが行っていることを説明した。
2	子	<p>市町村窓口にて介護保険の負担限度額認定証の申請を行った際、通帳の写しを求められた。被保険者が入院中であることから、通帳の所在がわからないことを伝えると「出してもらわなければ手続きできない」「資産を証明できなければ不正申請を疑われてもしょうがない」と言われ、不快であった。</p> <p>通帳の写しを提出する法的根拠を教えてください。</p>
対応結果		<p>以下の内容を伝えた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険法施行規則において、資産を証明する書類の提出が求められているが、「通帳の写し」等、特定の書類は明記されていないこと。 ・資産を証明するものが提出できない場合、所定の同意書を提出することにより、市町村が直接金融機関等に資産を確認することができるため、必ずしも通帳の写しが必要ではないこと。

No.	相談者	相談苦情内容
3	ケアマネジャー	<p>利用者が入所する有料老人ホームは、部屋からトイレは50mほど離れているため、家族とも相談し腰掛便座を購入することにした。</p> <p>福祉用具購入費受領委任払承認申請書兼同意書を代理申請したところ、不承認通知書が届いた。不承認理由は福祉用具の必要性及び利用者の詳細な身体状況が不明であるとの旨が記載されていた。</p> <p>これを受け保険者に問い合わせた際、会話のなかで小馬鹿にしたような言み笑いが何度も聞こえ腹立たしかった。</p> <p>書類不備があるなら事前に電話等あればいいのに、申請が遅れることで利用者にも迷惑がかかるのが申し訳ない。行政は高齢者への配慮が足りないと感じる。</p>
対応結果		相談者の了解を得て、当該市町村及び県に対し、相談者の要望を伝えた。

(6) その他

No.	相談者	相談苦情内容
1	サービス事業者（デイサービス）	<p>介護支援専門員から「機能訓練加算、サービス提供体制強化加算を減らして請求してほしい」と言われた。支給限度額を超えないために調整をしているようだが、介護支援専門員がこのようなことをしてもいいのか。</p> <p>このことについて、どこに相談すればいいのか教えてほしい。</p>
対応結果		<p>介護支援専門員が介護報酬加算の減額請求を施設に求めることは、不適切な対応である。</p> <p>ただし、サービス計画全体の検討が必要であると考えられるので、市町村や地域包括支援センターに相談してみるよう助言した。</p>
2	他の家族	<p>祖父は特養施設で逝去した。亡くなった日は介護支援専門員が休日のため、後日あいさつ等がされると思っていたが現在まで何も連絡がない。</p> <p>関わりのあった利用者の家族なのだから、弔問や電話の1本あるのが普通だと思うが、そのような対応がないことが気になって仕方がない。施設の対応は普通のことなのだろうか。このような内容を施設に問い合わせていいのか教えてほしい。</p>
対応結果		<p>施設に対し、気になる事は一度問い合わせしてみるよう助言した。</p> <p>相談者より「気になって仕方がないので思い切って連絡してみます」との返答があり相談を終えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
3	本人	<p>すでに利用開始している訪問入浴事業者が、「次回訪問までに記入してください」と契約書を持ってきた。</p> <p>サービス開始後に契約書を交わすのはおかしいと指摘し、介護支援専門員（サービス事業所と同法人）にも相談したところ、「一度契約をして、ダメなら解約しましょう」として、契約日は虚偽の日付を書くように指示され、拒否できなかった。</p> <p>契約書を確認せず利用開始したこちらにも非はあると思うが、事業所の良いように契約させられ、気持ちをないがしろにされた。サービス利用はすでに終了したが、無理やり交わされた事業所が所持している契約書を取り返したい。</p>
対応結果		契約の有効性に関することは、無料法律相談に相談してみるよう勧めた。
4	子	<p>担当の介護支援専門員が退職することになったが、新しいところに移るからそこを利用するよう誘導され、気分が悪かった。</p> <p>このような人が担当だったことが苦しい。</p>
対応結果		匿名での文書による相談であったため、詳細情報は確認できず。関係機関への情報提供を行った。
5	その他 (元職員)	<p>退職した通所介護事業所の管理者は、併設するサービス付き高齢者向け住宅の管理者も兼務し、通所介護事業所には、ほぼ勤務実績がなかった。</p> <p>通所介護事業所には、無資格者を含むパートしかおらず、ほぼ一日職員1名で勤務することもあった。</p> <p>法人全体として人手不足のようだった。このような会社とは、関わりたくないの退職した。利用者が可哀想なのでどこに相談すればいいのか教えてほしい。</p>
対応結果		事業所規模に合った人員配置であったか、運営基準等の確認が必要であることを説明し、市又は県に相談が必要であることを説明した。
6	子	<p>両親は通所介護、訪問介護等を利用し在宅で過ごしている。自身の介護疲れもあり、他県にいる家族に一時帰省してもらい介護を手伝ってもらう予定だったが、居宅介護支援事業所から「県外から来た人と接した場合はサービス利用を約2週間控えるよう、市から指導されている」との通知があった。</p> <p>県を跨いだ移動制限も解除されている。市はいまだに従来通りの対応でいいのか。</p> <p>他にも同じ気持ちの利用者はいるはずなので、市へこの要望を伝えてほしい。</p>
対応結果		<p>市へ情報提供を行ったが、事業所が判断する介護サービスの利用制限については、特に指導していないとのことだった。</p> <p>居宅介護支援事業所の説明不足も考えられるので、同様の相談があった場合には、居宅介護支援事業所への確認を含め対応していただきたい旨を伝えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
7	サービス事業者	<p>勤務する事業所の上司と同僚が不倫をしている。上司が担当する利用者は気付いているようで「気持ち悪いので担当を変えてくれ」と言われているが、上司は、不倫を認めず担当変更にも応じないため、利用者家族から法人本部に苦情を伝えたが、本部は噂話としか捉えず、家族から不満が出ている。</p> <p>自分も上司からの報復（部署移動等）を恐れて本部への報告は難しいと考えている。</p> <p>利用者から苦情がでている以上、なんとかしなければいけないとは思いますが、今後どのように解決すればいいのか、どこに相談すればいいのか教えてほしい。</p>
対応結果		<p>利用者からの苦情については、相談担当者等を交え検討するよう助言した。</p> <p>これによる不当な扱いへの対応は、法人のコンプライアンスに係る窓口や労働基準監督署へ相談するよう伝えた。</p>
8	その他（地域住民）	<p>自分の車が優先道路を走行していたところ、高齢者施設の車がT字路から一時停止せず出てきたため衝突しそうになった。</p> <p>施設に連絡したところ、運転者は「きちんと確認していた、そちらが法定速度以上のスピードで走行していたからいけないのだ」と反省していなかった。</p> <p>危険運転を行う人間がいる事業所は、指定を取り消すべきだと思う。</p> <p>国保連で対応してくれるのか。</p>
対応結果		<p>本会は、サービス事業所の指定取消し等を判断することはできないことを説明した。職員による送迎時の安全運転の励行は、事業者と冷静な話し合いが必要であると助言した。</p>
9	その他（不明）	<p>通所介護事業所の管理者は、障がい者マークが付いた車に乗っている。家族が運転し、自身は運転していないようである。また、利用者の爪切りもできず、介護職員にまかせているようだ。管理者は視力障がいがあるのではないか。</p> <p>利用者が適切なサービスを受けているか不安なので、管理者が障がい者認定を受けているかどうか、調べてほしい。</p>
対応結果		<p>介護施設管理者が障害者とする相談者の要望には、対応できないことを伝えた。</p> <p>「具体的なサービスに不満があるわけではないが、適切に運営できているのか不安な気持ちがある」と話す相談者に対し、介護施設は、組織的に対応していること、関係事業所と連携して対応していることを説明した。</p>
10	その他（職員の家族）	<p>妻は、勤務する施設の入所者からの暴力で、重度の打撲を負った。</p> <p>労災にならないのか聞いたところ「（管理者から）そんな怪我では労災にならない」と言われた。</p> <p>また、職員不足によるサービス残業が慢性化しており、管理者に改善を求めても「文句があるなら給料減らすぞ」と脅されたという。</p> <p>職員のために管理者や法人に改善を求めたいが、妻が処分されたりするのは困る。</p> <p>どこに相談すればいいのか教えてほしい。</p>
対応結果		<p>労災関係の確認は、労働基準監督署への相談が必要であることを助言した。</p> <p>職員不足は、サービスの質にも影響することも考えられるため、広域振興局に相談できることを伝えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
11	その他 (不明)	<ul style="list-style-type: none"> 施設長の指示で、無資格の職員が生活相談員を担っているが、スキルや知識がなく施設サービスが低下している。 クリーニング代の契約を一方的に取り交わし、毎月徴収している。 必要な会議も廃止され、入居者及び家族、職員を軽視した非常識極まりない施設長の行動や言動が見られる。 早急に実態を確認のうえ、厳正なる指導をお願いしたい。
対応結果		匿名の文書による相談であり、差出人不明、法人運営に関する内容であることから、関係機関への情報提供を行った。
12	子	母の特養施設への入所申込みを行った。申込み時点で待機者が約 100 名いると聞いており、介護可能な家族の有無、利用者の状態や緊急性によって入居は前後すると聞いていた。 最近になり、近隣に家族がいる高齢者がその施設に入ったと聞いた。入居した施設には孫が勤務しているので優遇されたのではないかと思い、怒りを感じている。 この家族の入居プロセスが適切なものだったのか、施設を調査してほしい。
対応結果		本会は、第三者の入居プロセスの調査はできないことを説明し、理解を得た。孫が勤務していることで入所が優遇されることがあってはならないことだが、在宅での介護が困難であると判断された場合や、医師の診断書等も参考に判断されることを伝えた。 「ずるいやつがいると思うと腹が立つ」と話す相談者に対し、母の心身の状態等や自身の想いについて、介護支援専門員やサービス事業者と共有していただきたいことや、本会からも市や県に対し、情報提供を行うことを伝えた。
13	その他	自分が飲みに行ったスナックで、接客した女性が「自分は、昼間は特養で看護師をしている」と言っていた。 新型コロナウイルス感染症で重症化しやすい高齢者の身近にいる人間が、マスクをせず夜の店で働いていることが事実であれば、非常に許しがたい状況である。 国保連で施設への確認を含め指導等はできないのか。また、他に相談できる機関があれば教えてほしい。
対応結果		施設職員の服務に関することであるため、国保連は指導できないため、相談者から直接施設に相談する必要があることを説明した。 また、本会から市町村及び県へ情報提供を行うことを伝えた。
14	その他	働いていた施設において、男性介護職員が利用者を無理に立たせる、座らせるなどの乱暴な介護が見られた。 施設長に報告したが、口頭注意のみだった。市にも相談したが、その後どうなったかはわからない。 国保連が全職員に聴き取りし、被害状況を把握のうえ、男性職員を処分してほしい。
対応結果		高齢者虐待の疑いがある場合は、市町村に通告が必要であることを説明した。本会からも市町村に対し情報提供を行うことを伝えた。

No.	相談者	相談苦情内容
15	その他	<p>最近入職した施設において、以下の業務に疑問を持った。</p> <p>①入居者に対し、ベッドを4点柵で囲み、臥床時には居室入口を施錠している。</p> <p>②夜間の介護記録（オムツ交換、体位交換、巡視等）が全くない。</p> <p>以上について、不適切な介護であることを先輩職員に伝えたが「これがうちのやり方だから」と、聞き入れてもらえない。</p> <p>自分の認識は間違っているのだろうか。問題であれば事業者を調査してほしい。</p>
対応結果		<p>以下の助言をした。</p> <p>①不必要に利用者の行動を制限することは、不適切な身体拘束にあたる可能性があること。</p> <p>②提供した介護サービスの内容は、適切に記録する必要があること。</p> <p>本会から市町村に情報提供することとした。</p>
16	他の家族	<p>叔母は介護認定を受けておらず、介護サービスも利用していない。</p> <p>ケアマネジャーの仕事をしている知り合いの女性から、自身が経営する通所介護事業所を利用しないかという勧誘がしつこい。</p> <p>女性は上から目線で、圧力のある話し方をするため叔母も恐怖を感じている。</p> <p>叔母は軽度認知症があるが、意思ははっきりしており、「行きたくない」と言っている。</p> <p>しかるべき機関から勧誘を辞めるよう指導してほしい。国保連から指導できないか。</p>
対応結果		<p>本会は提供された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た。</p> <p>居宅介護支援事業所の指導機関である市町村に情報提供し、対応を依頼した。</p>
17	配偶者	<p>夫は、利用していた通所介護事業所の職員に対し、「何かあったときに相談したいので電話番号を教えてください」と依頼し、職員個人の携帯番号を教えてもらった。</p> <p>後日、事業所から「電話をかけないでほしい、番号も消してほしい」と言われ、番号は削除し、事業所の利用は終了となった。</p> <p>その際、事業所から、「今後、当事業所の職員に連絡をしない旨の誓約書を書いてほしい」と言われたが、私は誓約書を書くほどでもないと思っている。</p> <p>どうしても誓約書を書かなければいけないだろうか。</p>
対応結果		<p>誓約書は、事業者の判断によるものであり、本会では判断できないことと説明した。</p> <p>事業所は、苦情相談窓口を設置しているので、窓口で相談することが必要であることを説明した。</p> <p>事業所の方針や誓約書を求めるに至った経緯等を含めて確認し、再度事業所と協議するよう助言した。</p>

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>特別措置法に基づく緊急事態宣言発令後、新型コロナウイルス感染症防止対策として他県へ往来した利用者及び家族がある場合、往来後2週間はデイサービスの利用を停止する旨、介護施設から通知があった。</p> <p>自分は、運輸会社勤務で他県への往来が必要であったため、母はサービスを受けることができなかった。</p>
対応結果		<p>地域包括支援センター職員がサービスの停止した利用者に電話や訪問により状況確認を行い、また、通所介護施設と情報共有し、サービス利用停止期間の相談を行った結果、一部利用可能となった。</p>
2	子	<p>母は特養施設の短期入所生活介護を利用しているが、利用中に2回転倒をしている。</p> <p>どちらも転倒後に頭からの出血等があったにも関わらず、経過観察となっていた。家族としては病院受診をさせてほしかった。</p> <p>これらの対応から、施設と介護支援専門員に不信感がある。</p> <p>施設及び介護支援専門員の変更は可能か。</p>
対応結果		<p>利用施設、担当介護支援専門員の変更は可能であることを伝えた。</p> <p>変更後、介護支援専門員の引継ぎ等については、地域包括支援センターが支援を行うこととした。</p>
3	子	<p>母が利用するグループホームから、「母のめまいが酷く、排泄などの失敗があり、共同生活での対応が難しい」として、退去してほしい旨の文書が届いた。</p> <p>めまいについては、これまでも受診をしているが、原因は分からず加齢によるものと言われている。</p> <p>事業所へ詳しい説明を求めたい。</p>
対応結果		<p>地域包括支援センターから事業者に対し、相談内容の照会及び聴き取りを行った。</p> <p>事業所からの聴き取り内容を相談者に報告し、対応終了となった。</p>
4	子	<p>母がデイサービス利用の際に事故により怪我を負わされた。</p> <p>事業所に対し、事故の原因及び事故発生の状況説明を求めたが、回答は、「事故発生の瞬間は誰も見ていない」というものであった。</p> <p>行政で調査・検証してほしい。</p>
対応結果		<p>市町村から事業者に対し、事故の検証記録の提供を依頼し、原因と推察される内容は確認できた。事業者に対し、再発防止に努めるよう指導した。</p>
5	元職員	<p>働いていた訪問介護事業者は、処遇改善加算の要件が満たされていない。</p> <p>また、サービス提供責任者が、同法人のサ高住の職員として働いている時期があるため、不在期間が生じている。</p> <p>これらについて、法人理事長からの指示（も承知の上）で事務を進めていた。</p>
対応結果		<p>町と連携し、実施指導を実施した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
6	元職員	<p>不適切な施設運営（辞令とは異なる職務、勤務条件の通知書不交付、給与の遅配、パワハラ、職員不足、各種委員会や検討会の未実施、避難訓練は形式だけ、利用者の選定が不透明、カメラやインカムで職員の勤務状況を監視）や、不適切な介護（ケアプラン等必要な書類の未作成、誤薬が頻回、口腔内不衛生、事故報告をしない）がある。</p> <p>このままでは、利用者がかわいそうなので、なんとかしてほしい。</p>
対応結果		<p>地域密着型施設とショートステイ併設の施設であったことから、市と県が合同で実地指導を実施した。</p>
7	子	<p>母が利用していたショートステイから、「水分や食事がとれない状態で発熱もある、自宅で様子を見ていただきたい」と言われ、母は施設の送迎で帰宅した。しかし、明らかに様子がおかしいので救急要請し、病院に搬送したところ、脳梗塞であった。</p> <p>施設の対応に不満がある。</p>
対応結果		<p>市が施設に対し聴き取りを行い、相談者へ報告したが納得は得られず。相談者は、警察、弁護士に引き続き相談するとのことであった。</p>
8	子	<p>担当ヘルパーの態度が悪い。利用者に対して「あ～、はいはい。」など悪い言葉で利用者に接している。</p> <p>事業所管理者は、利用者や家族の話を聴かず、勝手に決めてしまう人であるため、管理者を代えてほしい。</p> <p>意見として事業所に伝えてほしい。</p>
対応結果		<p>相談内容について、市から当該事業所へ伝達した。</p>
9	子の配偶者	<p>老人保健施設に義母が入所し、自分は他県に住んでいる。</p> <p>5月と8月に義母に会いに行ったが、新型コロナウイルス感染防止対策のため、面会できなかった。</p> <p>近々会いに行っていかが電話で聞いているが、2日たっても連絡が来ない。</p> <p>コロナ禍の状況では、どのような場合も面会は出来ないものなのか。</p>
対応結果		<p>広域振興局から施設に対し、コロナ禍での入所者との面会については、家族からの苦情を十分に理解した上で検討し、面会の際は、厚生労働省が示している感染対策を行うこと、また問い合わせに対する返答を適切に行うよう指導した。</p>
10	子の配偶者	<p>利用していた通所介護事業所の風呂の湯は、風呂に垢が浮いている、水虫の者も一緒に入浴する、体を洗うスポンジも何人かで使いまわしている等、不潔であった。</p> <p>そのため、利用者は、黴菌に感染し、病院を受診したところ入院となった。</p> <p>事業所管理者に苦情を伝えたところ、「風呂の湯は清潔だ、利用者の入院とは1,000%関係ない。」と主張された。当該事業所を指導してほしい。</p>
対応結果		<p>施設訪問調査を実施し、風呂場の衛生環境を確認した。</p> <p>風呂場の湯は、循環型であるとともに、毎日入れ替えを行っており、不潔な状況は確認されなかった。</p> <p>利用者への対応について、丁寧な説明を行うよう事業所へ伝えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
11	その他 (親族)	<p>親族が利用している訪問介護のヘルパーは、普段から人手不足だと話していた。</p> <p>それもあってか言葉遣いが悪くなったり、暴言を吐かれることが頻繁にある。人手不足で忙しいのはわかるが、お金を払ってサービスを受けているため、その対応については納得できない。事業所へ不満を伝えて改善してほしい。</p>
対応結果		事業所に対し、聴き取りを行った。
12	子	<p>入居中の母の暴言を理由として、入所施設から退去を勧告された。</p> <p>職員の退職が相次いでおり、原因は母の暴言であるということであった。</p> <p>入居の際、発言がきついことを伝えており、症状が強くなった時には入院することも何度かあった。</p> <p>今になって退去と言われても納得できない。</p> <p>また、職員退職の理由を全て母のせいにされることも腑に落ちない。</p>
対応結果		苦情内容を施設に伝え、理解を得られるよう話し合いを行うようお願いした。
13	子	<p>入所申込みをしていた施設から、「入所判定委員会の結果、入所できることになったので、用意を進めていきましょう」という旨の話をされていた。</p> <p>それにも関わらず、「本人の心身の状況が入所判定のときから悪化しており、職員体制も整わない」として、受入できないとされた。</p> <p>施設に対し、指導してほしい。</p>
対応結果		施設に対し、対応状況等の聞き取りを行った。
14	配偶者	<p>訪問リハビリを利用しているが、年末年始に県外から娘が帰省することを事業所に伝えたところ、「感染症対策のため、娘さんが帰宅した日から2週間サービス利用はできない」と言われた。</p> <p>感染症対策は理解しているが、1か月近く訪問リハビリを利用できないことになってしまい、必要なサービスが受けられないことは困る。</p>
対応結果		<p>事業所に聞き取りを行った。必要なサービスが制限されないようにする必要がある旨、厚労省からも通知されているところである。</p> <p>しかし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が高止まりしている状況も踏まえ、感染症対策の考え方は最終的に事業所の判断になることから、他の事業所の利用も検討するよう助言した。</p>
15	他の家族	<p>面会制限が行われているため、利用者本人の部屋が近い施設の裏側の駐車場へ車を停めて窓越しに話をしていた。施設の管理者が車の脇に仁王立ちし睨んできた。</p> <p>管理者によると、止めていた場所は職員の駐車場なので止めてほしくないとのことだが、声が大きく言い方が乱暴で怖い思いをした。</p> <p>「言い方があるのでは?」と言いつ返したが、「なら他の施設にどうぞ」との返答だった。</p>
対応結果		利用者の家族が怖い思いをしたことを伝えることはできる旨説明。家族が利用者本人と相談した結果、利用者本人がお世話になっているので、今回は何も対応していただかなくて良いとのことであった。

No.	相談者	相談苦情内容
16	子	<p>デイサービスから「利用者の不穏が強いこと、職員数の不足等により当月末でサービス終了について検討いただきたい」という内容の文書を手渡された。 今後のデイサービスの利用をどうしたらいいのか。</p>
対応結果		<p>ケアマネジャーと詳細を話していないので、デイサービス利用の家族の要望、事業所の対応について相談するよう助言した。</p>

(2) ケアプラン

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>独居生活をしている母の介護保険申請を検討し、地域包括支援センターに相談をしていた。 母本人の拒否もあり、申請には至らずにいたが何度か相談を行っていた。 担当者は、人事異動により数回変更になっている。 担当者変更の度に同じことを何回も聞かれると、ストレスを感じる。</p>
対応結果		<p>地域包括支援センターからお詫びした。 相談者から事業所変更の意向があったため、地域包括支援センターとしても協力して対応することとした。</p>

(3) 要介護認定

No.	相談者	相談苦情内容
1	配偶者	<p>認定調査員の電話対応が不信に感じたので、変更できないだろうか。</p>
対応結果		<p>担当調査員への聴き取り後、担当者の変更を行った。</p>
2	他の家族	<p>介護認定調査員が、所属や名前を名乗らず「ケアマネですけど…」と電話で話し始め、はじめに不信感を持った。 認定調査日ではない日に、突然調査員が家を探しに来て、名乗らずに農作業中の私に地図を見せて、「すみません、ここ（相談者宅）に行きたいのですが…」と尋ねてきた。不審だったため、誰の家に行きたいかを聞いたが、「事業所に戻らないとわからない」と言う。 我慢できずこれまでの言動や他人の敷地に無断で駐車したことを指摘した。 可能であれば調査員を変更してもらいたい。</p>
対応結果		<p>調査を委託した事業所へ事実確認した上、経緯の報告を依頼し、当日中に報告書が提出された。 相談者には、調査員の態度について謝罪し、調査員を変更した旨を伝えた。</p>

(4) 介護保険一般

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母はグループホームに入居したいと考えているものの、なかなか納得のいく施設が見つからず、長くショートステイを利用している。</p> <p>介護支援専門員から「〇月いっぱいまでショートステイは利用できなくなる。必ず入居先を決めなければならない」と言われた。</p> <p>しかし、新型コロナウイルス感染症対策のため、施設見学もままならない。この状況でどのように決めればよいのか。</p> <p>市から介護支援専門員に対し、このような理不尽なことを指示しているのではないか。</p>
対応結果		<p>短期入所生活介護は、原則、要介護認定の有効期間の半分までしか利用できないこととなっていることを伝えた。</p> <p>ただし、新型コロナウイルス感染症が拡大している特別な状況下にあることを鑑み、短期入所生活介護の利用期間の上限を超過する必要性があれば、必ずしも利用できないものではないことを、相談者と介護支援専門員に伝えた。</p>

(5) その他

No.	相談者	相談苦情内容
1	子の配偶者	<p>義母が利用する通所介護事業所の管理者の家族が亡くなった際に、利用者たちが管理者に香典を送った。</p> <p>義母は、管理者と個人的な付き合いはないが、他の利用者が香典を送るなら自分も送らなければと思い、家族に内緒で香典を渡した。</p> <p>後日、自宅に香典返しがあり発覚した。</p> <p>今後、利用者からの冠婚葬祭などの金品は受け取らないよう徹底してもらいたい。</p>
対応結果		<p>地域包括支援センター職員が事業者と面談を行い、相談者からの要望を伝えた。</p>
2	不明	<p>通所介護が「お泊りデイサービス」として、利用者を機能訓練室にベッドを並べて寝泊まりさせている、基準上問題はないのか。</p> <p>男女一緒になっており、プライバシーも確保されていないようである。</p> <p>今後も利用を継続しなければならない事情があるが、利用者の処遇が見るに堪えないので改善してほしい。</p>
対応結果		<p>現地調査を行い、運営状況を確認した。</p> <p>機能訓練室に恒常的にベッドを設置していることは、設備基準違反となることを指導した。後日、再度現地調査を行い状況が改善されていることを確認した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
3	サービス事業者	<p>利用者に再三施設利用のルールを説明し、理解を求めているものの、全く受け入れない状況である。</p> <p>また、入居者本人の言動及び行動が他の利用者に不快な思いをさせる場面が多発し、対応に苦慮している。</p> <p>職員への暴力行為があるが、認知症専門医による認知症等の診断を受けていない。</p> <p>担当医の見解では、精神疾患もない。</p> <p>今後も状況が改善しない場合は、施設の運営規程等を根拠に文書による退去通知する予定だが、その対応に問題はないか。</p>
対応結果		<p>他の利用者の処遇に影響する場合や、度を越えた迷惑行為を許容しなければいけないものではないことを伝えた。</p> <p>ただし、退所を前提とするものではなく、入居を継続できるよう問題を解決していく視点を持って話し合いを進める必要があることを伝えた。</p>
4	本人	<p>包括の職員が一度家に来たきり来ない。</p> <p>どこに相談しても、尻切れトンボの対応で頼りにしたいけどできない。</p> <p>今通院している病院へ一人で通えなくなったらどうすればいいのか。</p> <p>これはクレームだから、職場内で勉強し合うようにしてほしい。</p>
対応結果		<p>不快な思いをさせたこととお詫びした。</p> <p>生活保護担当課に相談があり、包括に情報が共有されたことから訪問を実施した。</p> <p>訪問した際に将来の不安に対する相談に応じたが、喫緊の問題はなかったため、困ったことがあったら連絡してほしいと名刺を渡して終了し、再訪の予定はなかった。</p> <p>双方で訪問時のやりとりに行き違いがあったと考えられる。</p>
5	子	<p>入所についてのやり取りを、母と介護支援専門員（包括職員）だけで話を進めていて、家族は知らなかった。</p> <p>今後、このようなことがないように管理者と話をさせてほしい。</p> <p>また、入所後の連絡調整や金銭管理についての話を関係者で行いたいのので、そのような機会を設けてほしい。</p>
対応結果		<p>担当者とこれまでの経過を確認した。</p> <p>相談者に対し、今回の件についてお詫びした。</p> <p>今後の改善策を含め、関係者間で話し合いの場をもった。</p>
6	サービス事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・介護職員として現場に入っていない社長、副社長の妻が処遇改善手当をもらっている。勤務表上は事務兼介護員となっているが、介護職員としての勤務実態はない。 ・有料老人ホーム、グループホームが併設されているが、グループホームの夜勤者が有料老人ホームでの夜間対応も行っている。 ・グループホームの入所者に対し、ベッドの4点柵を行っている。また、徘徊する入所者がおり、他の居室に勝手に入らないようにするため、他の入所者の居室に鍵をかけている。
対応結果		<p>相談者に不利益が及ぶ恐れがあるため、匿名での情報提供ということであった。</p> <p>事実であれば基準違反である可能性が高いため、今後の対応を検討していく。</p>

3 国保連調査事例

(1) 短期入所生活介護事業所での事故について苦情を申し立てたい

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	他の家族	女性	短期入所生活介護	文書・聴き取り調査
申立内容				
<p>祖母は短期入所生活介護の利用2日目に窒息死となった。 これに係る短期入所生活介護の対応経過を調査してほしい。</p>				
調査結果				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用日2日目の昼食後、口角から中等量の唾液様の嘔吐痕や口腔内に残渣物を確認した。その際の血中酸素飽和度が80~90%であったため、看護師が応急処置として吸引を実施した後は96%となっていた。 ・夕食は、「いらない、寝たい」と訴えがあったため、お粥5口程度とみそ汁を摂取し、服薬・口腔ケア後に医務室で臥床していた。 ・夜勤の介護職員による定期巡回の際、肩の痛みの訴えと痰絡みが見られた。血中酸素飽和度を測定したところ75~80%だったため痰を吸引し90%となった。意識があり会話もできていたことから様子を看ていた。 ・介護職員が再度訪室した際、意識がないことを確認し、救急搬送を要請した。直ちに家族及び介護支援専門員へ連絡していた。 ・搬送先の医師から容態説明を受けた親族から、窒息死との診断だったことを確認していた。 ・施設は、利用者の身体に著しい不利益が生じた事故と認識し、市町村に一報した上、同日事故報告書を提出していた。 ・事故経過に係る説明のため、記録や資料等の準備をしていたが、家族から連絡があるものと考え、申立に至るまで家族への説明を行えていなかった。 				
指導助言内容				
<ul style="list-style-type: none"> ・居宅サービス等の運営基準第133条（健康管理）では、「医師及び看護職員は、常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のための適切な措置を取らなければならない。」とされている。 食事の拒否や食後のおう吐が見られるなど、健康状況の変化が見られた場合、速やかに担当医に情報提供し、その指導・指示を得る必要があったものと認められる。 利用者の日常の健康管理の全般について、再点検し改善が必要と認められた事項の改善計画を作成して、職員に徹底すること。 ・居宅サービス等の運営基準第136条（緊急時の対応）では、「利用者の病状に急変が生じた場合その他必要が生じた場合、速やかに主治の医師又は協力医療機関への連絡等必要な措置を講じなければならない」とされている。 緊急時に関係機関と連携して迅速・適切な対応できるよう、緊急時対応マニュアル（救急車要請の判断基準は、利用者の意識がないことを確認した場合）の見直し改善を図るとともに、事故対応及び事故防止マニュアルの作成に努め、職員に徹底すること。 				

・ 居宅サービス等の運営基準第139条2（記録の整備）では、「提供した具体的なサービスの内容等の記録、事故の状況及び事故に際し採った処置についての記録などを整備する」とされている。

事故に関しては、発生の原因や職員対応の状況、死亡時の医師の所見、家族への説明内容などについて、正確な記録に努める必要がある。

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記録の活用方法などについて、職員研修会等を実施するなどにより、職員に徹底すること。

・ 居宅サービス等の運営基準第128条3（指定短期入所生活介護の取扱方針）では、「短期入所生活介護の提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又は家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行わなければならない」とされている。

家族の置かれている状況等を把握し、家族への連絡方法や説明内容・説明方法などを検討した上、早急に誠実な説明に努めること。

(2) 母の健康状態に関して説明を求めたい

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	子	女性	短期入所生活介護	文書・訪問調査
申立内容				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 母の健康状態と認知症の状態、生活状況について、詳細な説明をケアマネージャーに求めても、説明をしない。入所してから低栄養状態に陥り体重が7kg以上減少しているにも関わらず、説明もしない。 ・ リハビリとレクリエーションを積極的に行っているのか説明を求めても「やっています」と具体的な説明がなく、不信感を持ってしまう。 ・ 貼り薬が貼られていないことがあり、服薬管理もしっかりされているのか疑問に感じる。 				
調査結果				
<p>体重の減少について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 測定時に体重が減少している事実が職員に共有されておらず、対応の検討が遅れてしまったと認識していた。職員間での「食事提供に関する対応検討会」を行い、食事提供量や摂取カロリーが減少していた可能性があること、運動量が減り筋力が低下したこと、生活環境の変化や家族と離れたストレスなどが原因と考えていた。 ・ 医療機関を受診し、医師から「食事のカロリーが少なく減少しているのではなく、筋力が低下したから体重が減少した」との診断を受けていた。 ・ 申立人に対し、体重の減少について担当者会議において口頭で説明していた。 ・ 施設では、「食事提供に関する対応検討」を継続的に行うとともに、体重の測定は2週間に1回行うこととし、以降は体重増加を確認していた。 <p>リハビリとレクリエーションについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リハビリとして、介護職員が利用者の体調に考慮しながら日々の生活のなかで基本動作訓練及び座位訓練を毎日行っていたことが記録から確認できた。 ・ レクリエーションは、月に2～3回施設全体で行っていた。軽い体操や口の体操等を実施していたが、利用者が積極的に参加することはなく、体操等は職員の介助により行っていた。 ・ 担当者会議において、申立人に対し、施設にはリハビリの専門職がないため、日常生活のなかで出来ることを取り入れていくことを説明し、了承を得ていた。 				

服薬管理について

- ・リバスタッチパッチ（貼り薬）は小さく粘着力も弱いため、施設は、移乗の際などにはがれてしまったものと考えていた。
 - ・処方薬に関しては薬が届いたら看護師が内容を確認し、所定の場所に保管する作業を、看護師2名でダブルチェックしていた。
- 服用前には介護職員2人で声に出して薬の内容に間違いがないか確認し服用させていた。

指導助言内容

健康管理について

体重の増減などの心身の状態変化が見られた場合、医師に適時適切に情報提供し、担当医（主治医）の意見を反映したカンファレンスを実施すること、医師の指導指示を得て日常のケア等に生かすこと。

さらには、ユニット内職員が体重測定結果及び課題等について、速やかに共通認識ができるよう測定頻度の変更や記録の仕方などについて、職員間で協議し改善に努めること。

健康管理に係る家族への情報提供

体重については、一時期大幅に減少したものの、医師の所見を確認しながらリハビリや食形態の変更等に取り組み、徐々に回復が見られる状況になっている。

利用者の健康状態や生活状況に関する情報は、家族にとって重要な情報であるため、体重測定の結果等を測定する毎（2週間に1回）に家族へ情報提供し、その推移を確認し合うなど、引き続き理解しやすい説明となるよう努めること。

リハビリとレクリエーションについて

日常生活を送る上で必要な生活機能の改善又は維持のための機能訓練については、健康管理の一環として医師の指導指示を得て、利用者の心身の状態に応じて効果的なものとなるよう取り組む必要があると考えられる。

当面、現在のリハビリやレクリエーションを継続することが必要と認められるが、リハビリ等の内容、それに伴う利用者の生活や活動状況、医師の指導指示の内容等について、家族に具体的に説明し、理解を得るよう努めること。

家族への説明及び理解について

介護事業者には、利用者及び家族にサービス内容を説明し同意を得ることや、サービス提供方法等を理解しやすいよう説明することなどが求められている。

相談に対する説明は、「話すこと・聞き合うこと・確認し合うこと」の一連の行為であると考えられるが、今回の苦情申立ての多くは、家族と確認し合う関係が構築できていないものと認められる。

そのため、相談内容等を記録し、その記録に基づいて家族と確認し合うこと、相談対応経過の進行管理を適切に行うことなどに努めること。

さらに、相談対応のあり方等に関する職員研修を実施するなど、サービス内容の説明や相談対応の質の向上について、組織全体で計画的に取り組むこと。