

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	子の配偶者	義母は、住宅型有料老人ホームに入所し訪問介護を利用しているが、外泊による不在日に訪問介護のサービス実績が計上されていることがあった。 事業者から説明を受けた際、「提供実績がわかる記録をみせてほしい」と家族が伝えると、「見せることはできるが、契約は解除してもらおう」と理不尽なことを言われた。 サービス提供実績に基づいた利用料だったのか、管理実態を調査してほしい。
対応結果		本会の苦情申立調査について説明すると同時に、市町村もしくは県内広域振興局に対しても相談できることを伝えた。 相談者は、本会の苦情申立書を確認し再度連絡するとのことであったが、これ以降連絡はなかった。

② 訪問入浴介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	母は、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種を受け、副反応による微熱があり呼吸もやや荒かった。その様子を見た当該事業所の看護師から「あがいている」と言われ、家族がどういう意味か確認したところ「死にそうだ」と言われた。 家族はとてもショックを受け、怒りが沸いた。 事業所の管理者に相談したところ、謝罪とともに「社内で指導を行う」と伝えられた。 怒りが収まらないので、このような職員がいることを知ってほしいと思い連絡した。
対応結果		看護師に対し、適切な指導が必要であることを伝えた。 事業所管理者から指導を行うとの返答があることから、必要に応じて指導内容等について確認してみることを助言した。

③ 通所介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母は、デイサービス利用中にトイレ便座から転倒し、背骨を骨折した。</p> <p>事業所からの説明によると、トイレ介助の際、母を便座に座らせた後職員はその場を離れ、用が済んだらベルを鳴らしてもらっていたこと、転倒時はベルが鳴らなかった様子を見たら既に転倒していたと聞いた。</p> <p>また、損害賠償の補償内容について現在確認中とのことだった。</p> <p>家族は、事業者には治療費を負担してもらい、できれば事業所に併設している特養に入所させてもらいたいと考えている。</p> <p>今後、何を確かしていけばいいのか教えてほしい。</p>
対応結果		<p>以下の助言をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業所が転倒のリスクを適切に予測し、必要な対応ができていたのか説明を求めるとともに、ケアプランや通所介護計画書の内容を確認してみる。 損害賠償保険について確認中であるとのことから、補償内容をよく確認するとともに、事業所と適宜協議すること。

④ 居宅介護支援

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<p>3か月程前に契約した介護支援専門員から「明日から担当は撤退させてもらう」と突然言われた。</p> <p>新しい介護支援専門員の紹介を地域包括支援センターに依頼したが、「紹介はできない」と言われた。自分でも介護支援専門員を探しているが見つからない。</p> <p>私は、これまでも介護支援専門員やサービス事業所を変更しているため、私の悪い情報が出回り、誰も担当になってくれないのではないかと考えている。</p> <p>国保連で介護支援専門員の紹介はできないのか。</p>
対応結果		<p>国保連では介護支援専門員の紹介は出来ないこと、地域包括支援センターに再度相談する必要があることを伝えた。本会から地域包括支援センターに対し相談内容を照会し、サービスの継続利用に向けた支援を依頼することとした。</p>
2	他の家族	<p>同居家族の担当介護支援専門員は、モニタリングの際に利用者だけに話をするため、同席している家族はないがしろにされているように感じる。利用者は認知症ではないが、難しい話は理解できないので家族にもきちんと説明してほしい。</p> <p>前担当者は、家族の話も丁寧に聞いてくれていたので、対応の差に驚いている。</p> <p>担当介護支援専門員に対しては他にも不信感を持っていたので、担当者変更も考えているが可能か。</p>
対応結果		<p>介護支援専門員が、利用者の日々の状態について同居家族からも情報収集することは重要であり、事業所に対し家族の要望として伝えてみるよう助言したが、相談者は担当者変更の気持ちが強いようであった。</p> <p>地域包括支援センターに対し、介護支援専門員の変更を相談できることを伝えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
3	他の家族	<p>祖父のケアプランに「拘束による褥瘡予防のためにエアマット使用」との記載があった。介護支援専門員に詳細を聞くと、祖父が点滴を自己抜去するため主治医の指示により拘束していると説明された。しかし、家族が主治医に確認すると「拘束の指示はしていない」との返答だった。</p> <p>介護支援専門員に拘束の代替案はないのか確認すると、「人員不足のため仕方がない」と言われた。</p> <p>不適切な身体拘束と認識しながら、それを容認しケアプランを作成する介護支援専門員に不満がある。このような事業所があることを知ってほしい。</p>
対応結果		<p>相談者は、今後、保険者にも相談することであった。本会からも関係市町村や県に情報提供することを伝えた。</p>
4	子の配偶者	<p>義母の担当介護支援専門員は、リクライニングベッドや車いすなどの福祉用具貸与を強引に利用させようとする。家族は元々あるもので十分と考え、提案は拒否している。</p> <p>介護保険が使えるとはいえ、お金の無駄とを感じる。介護支援専門員は福祉用具業者から見返りをもらっているのではないか。</p> <p>その他、サービス調整に関する不満もあったので、担当を変更したい。</p>
対応結果		<p>以下の助言をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護支援専門員は公正中立な立場であること、福祉用具については福祉用具専門相談員にも相談できること。 担当介護支援専門員の変更については、地域包括支援センターや市の介護保険課に相談できること。
5	子	<p>要介護3だった母が寝たきり状態になったにも関わらず、担当介護支援専門員は介護区分変更の申請ができることを教えてくれなかった。</p> <p>本来であれば利用できるサービスや自己負担額などが違ってははずなので、担当介護支援専門員の対応は不適切ではないかと思う。</p> <p>市に対し、介護支援専門員の対応について苦情を言ったところ「ケアマネにより対応が違う」と言われたが、そうなのだろうか。</p>
対応結果		<p>介護支援専門員の業務として、利用者・家族からの相談受付、相談に対する課題の把握と解決策の提案も含まれることを説明した。</p> <p>相談者は、担当者の変更は考えていないとのことから、担当介護支援専門員本人と今後についてよく協議するよう助言した。</p>
6	子	<p>母は、A氏という介護支援専門員が担当だったが、コロナウイルス感染拡大を考慮し介護サービス利用を中止したことで、居宅介護支援事業所の利用も終了となっていた。</p> <p>介護サービスを再開する際に、担当介護支援専門員を変更したのでA氏に当時の情報提供も含めて引継ぎを依頼したところ、「数年前に担当をやめている、情報も変わっているので、引き継ぐことはない」と拒否された。</p> <p>引継ぎをきちんとしてほしい。これについて国保連からもA氏に伝えてほしい。</p>
対応結果		<p>相談者からの相談内容及び要望をA氏の居宅介護支援事業所へ照会することとした。</p> <p>A氏の居宅介護支援事業者に対し、現在の担当介護支援専門員とも調整のうえ、適切な対応を依頼した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
7	子	<p>母は、週2回通所介護サービスを利用している。利用回数を週3回に変更したいが、担当介護支援専門員とコミュニケーションがとれず大変困っている。野菜の話をしているのに、魚の話で答えるような人である。</p> <p>また、毎月のモニタリングやその他で家庭訪問されるが、ズケズケと家へ上がりこんでくるので気持ち悪い。</p> <p>心配なので担当介護支援専門員を変えたいが、どこに、どのように話しているのか教えてほしい。</p>
対応結果		<p>次のことを助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 担当介護支援専門員の変更は可能であること。 ・ 当該居宅介護支援事業所の管理者、地域包括支援センター、市町村などで相談できること。
8	子	<p>親は、通所介護と通所リハビリを1か所ずつ利用している。リハビリ回数を増やしたいが、利用中の通所リハビリ事業所ではスケジュールが合わなかったため、担当介護支援専門員に、通所リハビリを2か所で利用したいと相談した。</p> <p>しかし、「法的に絶対できない、市役所にも確認してできないと言われた」と伝えられた。</p> <p>担当介護支援専門員は、家族の要望に対し必ずできない理由ばかり探してくるのでストレスを感じる。介護支援専門員として不適格だと思う。本心としては失職してほしい。</p> <p>国保連の指導とは何ができるのか。</p>
対応結果		<p>介護支援専門員に対し、通所リハビリの複数利用ができない具体的な理由を再度確認してみるよう伝えた。</p> <p>本会は、事業所に対し対応経過等を聴き取りしうえて必要な指導助言ができること、個人の素質の調査や失職させるなどの権限はないことを説明した。</p>

⑤ 地域密着型サービス

No.	相談者	相談苦情内容
1	他の家族	<p>グループホームに入所中の祖父は、コロナ禍で家族と面会できなくなった頃から、言動に攻撃性が出てくるようになった。家族は、施設に対し「専門医を受診して、必要なら安定剤等も服用させてほしい」と伝えていた。これに対し施設は「すぐに服薬治療をするのではなく様子を見ていきたい」との返答だった。</p> <p>しかし、先日、施設から「利用者の攻撃性によりサービス提供が困難になったので退所してほしい」と言われた。</p> <p>いきなり退所勧告することや、サービス提供が困難になったという理由で退所させられることはあり得るのか。</p>
対応結果		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設で提供されていたサービス内容について、詳細を確認することを助言した。 ・ グループホームは認知症の方々が少人数で共同生活をする場であり、医療的ケアが必要になった場合等、利用者の状態によっては施設の変更も考えられることを説明した。

No.	相談者	相談苦情内容
2	子	<p>母が利用している地域密着型通所介護事業所から、「(相談者の) 期待に応えられないのでサービス提供を辞退したい」と言われた。</p> <p>理由は、①以前に利用者が家の鍵を紛失した際、相談者から事業所に疑いを掛けられた、②職員に対する相談者からの「死ね、殺す」という高圧的な言動により職員が体調を崩した、の2点であったが、①については問い合わせただけ、②については「死ね、殺す」は言っていない。</p> <p>サービス停止の理由に納得いかないので、慰謝料を請求しようと思っている。</p>
対応結果		<p>本会は、訴訟、損害賠償請求を予定している案件は、対応できないことを説明した。</p>

⑥ 介護予防サービス

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母は近頃、物忘れが見られ身体機能も低下しているようだったが、母と同居する兄夫婦は「まだ何でも1人で出来る」とほぼ放任状態であった。</p> <p>私は日常生活の援助等も必要ではないかと思い、母の担当介護支援専門員に相談したが、兄夫婦の意向を尊重すると言われた。</p> <p>介護支援専門員は、利用者に合ったサービス内容を専門職の目線で考えてもらいたい。娘からの意見として、介護支援専門員所属の地域包括支援センター(市町村直営)に伝えてほしい。</p>
対応結果		<p>県及び市町村等に情報提供することを伝えた。</p> <p>利用者のサービス利用について、専門医の受診や、現在の身体状況を親族間で共有し、適切なサービス内容を関係者間で検討するよう助言した。</p>

⑦ 介護老人福祉施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>父が入所している特養施設から、父の暴言や大声により他の入所者が怖がっていること、入浴時に女性職員へのセクハラ行為があるとして退所してほしいと言われた。</p> <p>父に対し、家族もその都度注意してきたが声の大きいのは昔からなので、改善は難しいと思っている。</p> <p>暴言が激しくなってきたのは認知症の症状ではないかと家族は思っているが、施設は専門医への受診等はしていないようである。</p> <p>このような理由で退所しなければならないのか。</p> <p>今後も施設と話し合うが、円満に解決するにはどうしたらいいか。</p>
対応結果		<ul style="list-style-type: none"> 退所の要件については契約書及び重要事項説明書を確認するよう助言した。 認知症による症状であることは十分に考えられることから、利用者の身体状況に関する施設の見解を確認し、必要に応じて専門医への受診を希望してみるように伝えた。 施設としても対応できることとできないことがあるかと思うので、利用者の現状を確認し合いながら協議するよう助言した。

No.	相談者	相談苦情内容
2	他の家族	<p>家族が数年前に当該施設を利用していた。利用中から以下の不満があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 受付の職員が、家族にあいさつしない。 看護職員全員に役職がついているわりに、利用者に関する説明が雑、問い合わせの返答がない、あいさつがない等、対応が悪いと感じる。役所ではないのだから、やたらに役職をつける意味が分からない。 <p>自分の家族は現在違う施設を利用中だが、当該施設を利用中の他の家族から同様の不満を聞いた。</p> <p>市にも相談し、施設に伝えてもらったが改善が見られない。</p> <p>国保連からも施設に不満を伝えてほしい。</p>
対応結果		<ul style="list-style-type: none"> 役職の有無に関わらず十分な対応ができていないことは問題であることを伝えた。 施設に相談者の不満を伝え、施設内で十分に検討を行うよう指導した。
3	子	<p>施設入所している母と面会した際、顔色が悪く見えた。また、職員から体調不良の旨の説明があったため、病院受診を依頼した。</p> <p>受診の結果、心不全の兆候および細菌性肺炎のため入院となった。</p> <p>以前から病気の症状があったと思うが施設の対応に疑問がある。</p>
対応結果		<p>施設では苦情相談窓口を設置しているので、入院している間に施設への要望等を整理し施設の担当者に伝えることを勧めた。</p>

⑧ 介護療養型医療施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>入所している母が、「歯茎から膿が出ていて痛い」と訴えているが、施設の協力歯科医から「自分に対応できない」と言われたため、紹介病院を受診し抜歯した。</p> <p>その後の経過観察を、施設および施設の協力歯科医にお願いすることにしてしたが、施設から「今後は、施設の協力歯科医は利用できない」と突然言われた。</p>
対応結果		<p>以下の助言をした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 治療した歯科医に治療方針や今後の見通しを確認し、再度施設に伝えること。 施設の継続利用を希望していることから、施設で対応していただきたいことは相談員等に相談すること、また、歯科医から施設に説明が必要と考えられた場合は、歯科医に相談してみることを。

⑨ その他の施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	サービス事業者	<p>私は、有料老人ホーム入所者へ訪問歯科を提供している。</p> <p>ホームの職員から「中の人間（利用者）とは一切関係ないので部屋で何があってもうちは対応できない」「生保の利用者だから、早くいなくなったほうがいい」などの発言があった。</p> <p>このような施設に対し、是正を求めたい。</p> <p>国保連のホームページで苦情申立について知ったが、対応してくれるか。</p>
対応結果		<p>本会の苦情申立ては、有料老人ホーム自体への調査は対象外となっていることを伝えた。利用者に提供されている介護サービスの内容について担当介護支援専門員に確認し、市町村に相談してみるよう助言した。</p>
2	他の家族	<p>有料老人ホームに入所している叔母が、訪問介護利用中に転倒した。転倒時にぶつかったドアが破損し、事前連絡なしにドアの修理代の請求がきたことで叔母が転倒したことを知った。</p> <p>施設長は、「修理代の負担は利用者本人から了承を得ている」などと言うが、事業所の対応としていかがなものなのか。</p> <p>事業者に対し、誠実な説明を求めたい。</p>
対応結果		<p>施設に相談内容を照会したところ、有料老人ホームによる自費サービス提供中の事案であった。施設は、契約事項に則り修繕費を請求したものであったが、説明を行う前に請求書を送ってしまったことは反省しており、今後、家族に対する説明をきちんと行っていきたいと考えていた。</p> <p>相談者へ施設からの聴き取り内容を報告し、有料老人ホームは本会の指導対象外であることを説明のうえ、今後は当事者間の話し合いにより詳細を確認していただく必要があることを伝えた。</p>

(2) ケアプラン

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>父は、身の回りのことは全て自分でできるのに要介護2と判定され、希望しないサービスを強要されている。ケアマネジャーは、父と同居する姉（主介護者）の言うことしか聞かず「お姉さんのためのケアプランを立てている」と言う。</p> <p>姉は、日頃から思いどおりにいかないと思ったり怒鳴ったり怒ったりするので、父はケアマネジャーを変更したいが、姉に怒られるので言えないという。</p> <p>地域包括支援センターや市に相談したが、姉がキーパーソンだということで解決にはならなかった。どうにもならないとは思っているが、話を聞いてほしい。</p>
対応結果		<p>今後も適宜関係機関へ相談すること、姉との関係を改善することが必要だと伝えた。</p>

(3) 要介護認定

No.	相談者	相談苦情内容
1	他の家族	先日、祖母の要介護度が上がり、要介護 5 と判定されたことに不満がある。介護度が上がることによって、利用料が増えることが心配だ。
対応結果		要介護認定結果に対して異議がある場合は、市町村に相談してみるよう助言した。 また、サービス内容や利用者の所得によっては利用料が軽減対象になる場合もあるため、併せて市町村に相談するよう助言した。

(4) 介護保険一般

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	母が入所する特養施設から、「介護認定の更新により、利用者は要支援 1 になった。要支援では特養を利用できないので、今月中に出てってくれ」と言われた。 特養施設の対象が要介護者であることは理解しているが、突然高齢者を放り出すような対応をされ困っている。施設とは今後協議するつもりだが、高齢者を放り出す状況になり得る制度があることが納得いかない。 国保連から厚労省に不満を伝えてほしい。
対応結果		本会から厚労省に直接相談内容を伝えることはできないが、市や県に情報提供できることを伝え、相談者の了承を得た。 退所に係る詳細な説明を施設に求めることを助言した。
2	子	母は現在入院中であるが、数日後に退院予定である。退院後は、利用していた特養施設に戻ることになっている。 退院後、母は痰吸引が必要となるが、施設では夜間帯に看護職員が不在になるので医療サービス面での不安がある。 家族としては夜間も看護体制を整えてほしいと考えているが、施設にも諸々の事情があり、勝手な要望であることは承知している。 法律上、特養施設における夜間の看護師配置はどのようになっているのか。
対応結果		<ul style="list-style-type: none"> 運営基準上、夜間に看護職員を配置しなければいけない旨の文言はないが、時間帯に関わらず利用者の健康管理を適切に行うことが施設には求められていることを説明した。 今後、施設職員も交えて主治医と面談を行う予定とのことから、利用者の心身の状態や、施設における夜間の健康管理体制についてよく確認し合うことを助言した。
3	子	母親の担当介護支援専門員に不満があり、担当を変更したいと考えている。 相談先は居住地の包括と市の HP に記載されているが、担当地域に記載がないときはどうしたらよいか。
対応結果		市担当窓口へ問い合わせることを提案した。

No.	相談者	相談苦情内容
4	子	<p>老健施設に入所中の母は、特定の職員との折り合いが悪く、退所したいと考えているようである。</p> <p>今後、家族も施設と話し合う予定だが、そもそも老健施設からの退所は可能なのか、他にどんな入所施設があるのか教えてほしい。</p>
対応結果		<ul style="list-style-type: none"> 老健施設は、介護サービスと合わせ医学的管理が行われる施設であることから、退所の可否について医師である施設長にも確認してみるよう伝えた。併せて、折り合いが悪いとする職員との関りについて、詳細を施設相談員等に確認するよう助言した。 地域の入所施設については、市町村及び地域包括支援センターに相談できることを伝えた。
5	子	<p>父が先月から入所している介護施設から初めての利用料請求がきたが、高額なので驚いている。</p> <p>介護保険を使っているのに居住費、食費がかかるのは納得できない。非課税世帯は国が全て費用を出すべきだ。</p> <p>今の制度はおかしいので、制度を変えるよう国保連から国に言ってほしい。</p>
対応結果		<p>利用料の内訳について、施設相談員等へ確認するよう伝えた。</p> <p>本会から、国（厚労省）へ被保険者の要望等を伝えることはできないので、保険者へ話すよう伝えた。</p>

(5) その他

No.	相談者	相談苦情内容
1	サービス事業者	<p>当事業所の利用者は、計画されたケアプラン内容とサービス実態が異なっていたため、ケアマネジャー及び保険者に相談し、サービス単位の変更が妥当と判断された。</p> <p>しかし、利用者は「納得できない」として利用料の支払いが滞っている状態である。</p> <p>利用者に対し、十分な説明もないまま単位変更後の請求書を送付してしまったことがあり、これについては謝罪したが利用者の理解を得られず困っている。</p>
対応結果		<p>サービス単位の妥当性について、本会は判断できないことを説明した。</p> <p>事業所における対応経過等を再度振り返ったうえで、保険者とも連携し、利用者の理解を得られるよう説明を継続するほかないと思われることを伝えた。</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>家族は、母を認知症と思っているが、ケアマネは認知症と思っておらず、ケア内容に対し温度差がある。</p> <p>また、報告すべき連絡が相談者になかった。</p> <p>上記に関し、施設に情報開示請求を行ったが、開示までに約6か月の期間を要した。</p> <p>施設の対応に不満がある。</p>
対応結果		<p>市から、当該居宅介護支援事業所への事実確認を行った。</p> <p>情報開示手続きに関する不慣れや、家族への説明不足が原因と思われるため、状況整理のうえで、家族への説明及び対応改善を求めた。</p>
2	本人	<p>ヘルパーの態度（食器の扱いが雑で食器が欠けた、飼い犬に暴言を吐くなど）を注意し、「気分が悪くなるので二度とこないでください。帰ってください。」と伝え予定時間よりも早く帰らせた。</p> <p>しかし、職員が相談者宅に置いていく日誌を確認すると、掃除、調理等全て実施した旨が記載されていた。</p>
対応結果		<p>指導監督機関から事業所に対し、本件の対応経過をまとめた文書を請求し指導を行った。</p>
3	子	<p>短期入所生活介護利用中の事故について、市に提出されていると思われる事故報告書を開示してほしい。</p>
対応結果		<p>担当課において、申請手続きを案内した。</p>
4	他の家族	<p>過去のワクチン接種時に発熱や発疹が出たので、当時の医者から今後はワクチン接種をしないように言われていた。</p> <p>これを踏まえ、施設内での新型コロナワクチン接種を断ったところ、施設職員から「施設に居られない」「面倒を見ない」と言われた。</p> <p>打たないと分かった時から施設職員の対応が変わった。まるでバイ菌扱いをされているようで、意地悪をされている。</p>
対応結果		<p>相談者より、個人名や今回の相談内容などを含め相談したこと自体伏せておいてもらいたいとの申し出があった。</p> <p>担当介護支援専門員の事業所にも相談できることを伝えた。</p>
5	本人	<p>自分は、脳梗塞による麻痺や歩行障害があり、会話が聞き取りにくい、言葉が出にくい等の症状がある。</p> <p>訪問理容等について、市に相談したが理解できなかった。</p> <p>ほか、紹介された通所介護事業所も不満なので話を聞いてほしい。</p>
対応結果		<p>苦情解決責任者がプラン作成担当者と訪問し、問題点や要望など聞き取りした。</p> <p>今後も時間を取り訪問することで、相談者の了承を得た。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
6	子	母は、現在介護老人福祉施設を利用中であるが施設ケアマネと合わない（ケアプランに不信感、対応などに疑問）ため、担当者を変更してもらうことは可能か。
対応結果		施設にはケアマネが1名しか在籍していないとのこと変更は難しいと思われること、施設に対し不満や疑問に思っていることを一度相談することを助言した。
7	子	有料老人ホーム入所中の利用者が、早朝から緊急搬送され不在日だったにも関わらず、訪問介護のサービス提供記録では入浴介助を実施したように記録されていた。 また、その翌日も利用者は不在だったが「お変わりない様子」と記録されていた。 施設長に確認したところ、間違いであったことは認めた。 虚偽記載が恒常的に行われているのではないか、意図的でなくとも事実と異なる請求が行われているのは不正請求であり、事後に記録をつけていないのであれば運営上も問題がある。
対応結果		市から施設に聞き取りし、必要な指導を行うこととした。
8	配偶者	住宅改修の工事を依頼したにも関わらず、工事手配の遅れや部品の入荷遅れを理由に工事着工が度々延期された。
対応結果		事業所管理者へ苦情を伝えた。 今後は複数人で進行状況を管理したうえで、速やかに対応していただくこととした。
9	子	右足の閉塞性動脈硬化症による壊死と診断され、切断せざるを得なくなった。 入院のため施設を退所することとなったが、施設からは思いやりのある言葉かけもなく悔しいと感じている。
対応結果		市から施設に聴き取りし、必要な指導を行うこととした。
10	配偶者	夫が利用するショートステイに対し、食事は、病院からの指示もあり「おかゆを細かくすりつぶすように」と依頼していた。 しかし、一度うどんを細かくしただけのものを提供され、実際にむせたらしい。 なぜ、言ったとおりの食事を提供しなかったのか理由を知りたい。施設側からはソフト食で対応すると言われてはいたが、うどんを細かく切ったものはソフト食なのか。 施設側の対応に不信感がある。
対応結果		施設では、麺類の日にはソフト食の利用者に対しても麺を細かく刻んだものを提供していた。刻んだ麺を提供してむせるような場合は、「麺禁止」とし、お粥を提供していた。当該利用者に対しては、今後、麺類の日でも「麺禁止」の取り扱いとしていくこととしていた。 以上について施設から相談者へ説明し、ご理解いただいた。

No.	相談者	相談苦情内容
11	子	<p>訪問看護サービスの契約締結手続きのため、訪看看護師、担当ケアマネジャーが自宅訪問した際、看護行為（バイタルチェックなど）を行わなかったにも関わらず、去り際に「今日から利用料金が発生する。」と言われた。</p> <p>料金が発生することについて事前の説明がなかったことから、翌日担当ケアマネに説明を求めたが、「詳細は訪看事業所に問い合わせしてほしい」と回答された。</p> <p>ケアマネに反省を求めたい。</p>
対応結果		<p>相談内容について、地域包括支援センターと担当居宅介護支援事業所が協議した。</p> <p>事業所では、初動対応の非は認めるが、相談者から罵倒され続けたこともあり関係構築は不可能と判断。相談者と協議したうえで、担当介護支援専門員は変更となった。</p>
12	本人	<p>特別養護老人ホームに入所しているが、職員に「太っている」と言われる。</p> <p>また、2人位の職員に叩かれたりもする。</p> <p>どうかしてほしい。</p>
対応結果		<p>傾聴内容から施設を特定できたため、施設を訪問し聞き取りを行った。</p> <p>利用者の疾病による影響が外部への苦情相談に至ったと考えられ、主訴について事実ではないことを確認できたが、今後も注意深く支援していただくこととした。</p>
13	不明	<p>施設から、利用者が発熱した旨の連絡があったが面会不可と言われたため、毎日状態確認のため連絡し、施設長から問題ないと聞いていた。</p> <p>しかし、後日面会できた際、本人は痩せて食事や水分を十分に摂取していないようであった。</p> <p>さらに後日、施設より酸素濃度が低下したため救急搬送したと連絡があった。</p> <p>搬送先の病院からは栄養不良、脱水状態だったと言われた。</p> <p>施設長に連絡内容と本人の状態が異なっていたことを伝えても何も説明がない。</p>
対応結果		<p>相談者は、施設への状況確認は不要、市への情報提供のみを希望したため、傾聴のみの対応となった。</p>
14	子	<p>グループホームに入所していた母が、足の痛みを訴えたので、病院を受診したところ、大転子骨折と診断された。</p> <p>骨折前は自分の足で歩いていたのに、寝たきりになってしまった。</p> <p>施設からは何の連絡もなく不信感がある。</p>
対応結果		<p>市と施設管理者が面談を行い、事故対応マニュアルの周知徹底や家族対応に関して指導を行った。その後、施設と家族で面談の場が設けられ、改めて説明が行われた。</p>

(2) 利用料

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>施設より、配薬サービスの有料化と光熱水費の冬期割増についての通知を郵送で受けた。料金改定に係る事前連絡はなかった。</p> <p>一方的な通知ではなく、利用者等の承諾を得るべきではないか。</p> <p>人員不足等でサービスの質が以前より落ちているのに、一方的な料金改定は納得いかない。施設運営の改善を求めたい。</p>
対応結果		<p>施設の指導権限を有する県へ情報提供した。</p> <p>今後は県が当該施設への調査指導等の対応することとし、その旨、相談者にもお知らせした。</p>

(3) ケアプラン

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母のケアマネが変更になったが、ケアプランを確認したところ前のケアマネと同じに作成していたので、何をどう見て作成したのか質問すると「わかりません」と答えた。</p> <p>ケアマネなのに自分の作ったケアプランがわからないとはどういうことか。</p> <p>また、ケアマネは家族に連絡もせず、母の部屋に置いてある印鑑を勝手に使っていることがわかった。勝手に印鑑を使用することはあり得ない事だと思う。</p> <p>以上について、ケアマネに改善を求めたい。</p>
対応結果		<p>市から担当ケアマネジャーに聴き取り後、対応の改善及び家族への説明機会をもつことを促した。</p> <p>後日、家族に対する説明及び謝罪が行われた。</p>

(4) 要介護認定

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>要介護認定のため訪問調査を受けた。調査に1時間かかり、外出の予定もあったのに疲れてしまった。また、コロナ禍であるのに調査員と本人の距離が近く心配になった。</p> <p>他に、家族構成を問われたが調査に必要なのか不審に思った。その時は何も言えなかったが、今後そのようなことがないように配慮してもらいたい。</p>
対応結果		<p>保険者から認定調査を委託した事業所に対し、調査に係る事前説明や体調の配慮について、より丁寧に言うように助言した。また、調査に必要な個人・家庭等に関する聞き取りに抵抗を示す場合は、どのように認定に関わってくるかなどを説明し、理解してもらうようにと助言した。</p>

(5) 保険料

No.	相談者	相談苦情内容
1	配偶者	介護保険料が上がった。なぜこんなに上がったのか。 この金額を引かれると生活できない、どうすればよいのか。 一度に払えないので分納はできないか。
対応結果		年金特徴のため、分納等個別に支払方法を変えることはできないことを説明した。 自立生活支援相談を勧めるが、否定的な言動が見られる。 本人の担当介護支援専門員に情報提供し、自立生活相談窓口につなぐ方向となった。

(6) その他

No.	相談者	相談苦情内容
1	ケアマネジャー	担当の利用者は訪問リハビリを利用していたが、入所する有料老人ホームから、「コロナ感染症拡大のため外部サービスを入れないでほしい」と言われ、3か月もサービスを利用できなかった。 厚労省からも、サービスを中止した場合の代替えを検討するよう通知されているはずだが、施設の方針も打ち出さず、利用者にも説明していない状況である。 施設側がサービスを拒否するのはいかななものか。
対応結果		現在、施設方針の回答を求めているとのことから、まずは回答を待つよう伝えたが、その後相談等はなかった。
2	子	利用者が要支援から要介護になったため、包括支援センターから居宅介護支援事業所に担当が引き継がれることになった。 新旧のケアマネジャー2人が挨拶にくる予定だったが、新ケアマネジャーが先に自宅を訪問してきたので「順番が違う、まず先に2人で訪問しないのか」と指摘した。 また、新ケアマネジャーに介護保険証を預けたが、翌日に使う予定があったので、コピーをとり不在時には自宅ポストに入れておくよう頼んだ。しかし在宅していたのにポストに入れられ、原本ではなく写しが届けられていた。
対応結果		対応の勝手について謝罪した。 相談者の希望により、別の居宅介護支援事業所の介護支援専門員に担当が変更となった。
3	子	事業者の送迎車により利用者が帰宅した際、事業所職員が利用者宅の飼犬に噛まれ負傷したため、事業者から家族に対し治療費を請求された。 利用前から、犬が騒ぐので敷地内には入らないこと、約束を破り負傷しても責任は負えないことを説明していたので、治療費を請求されるのは納得できない。
対応結果		市は事業者や担当介護支援専門員に対し聞き取りを行った。 弁護士にも相談し、労災で対応することとなった。

No.	相談者	相談苦情内容
4	子	<p>母が入所する施設から「新型コロナウイルス感染症に伴う対応について」という通知文書がきた。そのなかで「県外へ外出した場合または県外から来た来訪者」とあるが、県外とは何か。施設側は、まん延防止措置の地域と言っていたが、何県かを具体的に示していないから納得できない。</p> <p>また、期間設定等がされていないことも気になる。政府のように期間を決めて、延長するならするで「期間」を決めるべきだ。</p> <p>施設に話したが、ちゃんと対応してくれるか不安である。指導してほしい。</p>
対応結果		市から施設に聴き取りを行い、相談者に回答を伝えた。

3 国保連調査事例

(1) 特別養護老人ホームから退所勧告を受けた

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>母は、乳がん手術のため入院し、退院後は入所していた特別養護老人ホームに再入所することにしてきた。しかし、退院後の面談において施設から退所を求められた。</p> <p>退所理由として施設から説明された以下の内容が不適切だと感じた。</p> <p>① 母は、退院後、服薬治療と定期受診（家族対応）の必要があったが、施設から、「専門の治療が必要な場合は退所となる」と説明された。</p> <p>術後の経過観察さえ許されない状況に強い違和感を覚える。</p> <p>② 退所となった場合に、次の施設を紹介していただきたいと施設に依頼したところ、老人ホーム一覧を渡された。</p> <p>家族は、母は病院のような医療体制を持つ施設での療養が求められると思っていたので、退所時の支援に配慮がないと感じた。</p>				
調査結果				
<p>① 退院後、施設から「専門の治療が必要な場合は、退所となる」との説明を受けたことについて</p> <ul style="list-style-type: none"> 退院前に施設と利用者家族が面談を行った際、施設は、退院後の利用者の身体の状態により施設の継続利用が難しい場合もあることを説明し、家族の意向を確認したうえで、施設の住み替えや退所も提案していた。 後日、嘱託医同席のもと再度家族と面談した際、嘱託医から、特養施設の特性上積極的な治療は難しいことを説明していた。家族は、今後も利用者の治療を継続したい意向があったため、転院を希望していると施設は認識していた。 ただし、退院見込みが間近であったため、いったん施設に戻ることにしていた。 <p>施設は、今後の具体的な処遇について、申立人と協議していかなければいけないと考えていた。</p> <p>② 退所時の支援について</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設退所となる場合、利用者家族は「療養型の病院」への転院を希望していたと施設は認識していたが、「療養型の病院」は医師の判断が必要であるため、特養から紹介できるものではなかった。そのため、選択肢の1つとして有料老人ホームを紹介していた。これを希望される場合は施設として全面的にサポートすることを説明していた。 施設は、申立人の意向が決まり次第、希望する種別の施設を調べ、利用者の状態に合った移転先の候補を提示するとしていた。また、申立人の意向を確認したうえで、他施設との連絡や情報提供を実施すると考えていた。 				
指導助言内容				
<p>① 退院後、施設から「専門の治療が必要な場合は、退所となる」との説明を受けたことについて</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護老人福祉施設は、身体上、精神上的の障害のため、居宅での生活の継続が困難な要介護者を対象とするものであるため、その退所の取扱いについては、施設内関係者で十分協議することが求められている。 <p>そのため、運営基準に定められている職員等により定期的な検討を行った上、家族に丁寧に説明すること。このことについて、今後の具体的な対応計画を作成すること。</p>				

② 退所時の支援について

- 施設退所については、施設内で協議し退所が可能と判断した場合、居宅介護支援事業所や市町村等と十分連携を図ることとされている。
そのため、運営基準に定められている関係者と協議した上、利用者及び家族に対し、丁寧に説明すること。

(2) 施設に説明及び適切な対応を求めたい

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	子	女性	介護療養型医療施設	文書・訪問調査
申立内容				
<p>母が入所している施設に対し、以下の内容について説明を求めたい。</p> <p>① 排泄について 母のケアプランに「適宜適切にトイレ誘導を行う」とあるので、相談員にトイレ誘導の頻度を聞いたところ、「3～4時間おきに行っています」と言った。 後日面会した際、母から排泄の訴えがあったので職員にトイレ誘導を依頼したところ「オムツに出してください」と言われた。トイレに座らせないのか聞くと「いつもオムツに排泄しています」と言った。 排泄状況の実態（介助内容、頻度等）が分からない。</p> <p>② 食事について 母の好物の麺類がメニュー表にあるにも関わらず、提供されていないことがあった。 食べられるものは提供するよう依頼したが、現在はどうなっているのか。</p> <p>③ 母の健康管理について 施設看護師は、「〇〇さん（母）はしょっちゅう便秘になるので、1日排便がなかったら下剤を処方している」と言っていた。下剤の頻繁な使用は排泄機能の低下につながると思う。下剤の使用状況について説明を求めたい。</p>				
調査結果				
<p>① 排泄について</p> <ul style="list-style-type: none">利用者は、日中はリハビリパンツを使用し、定時と希望時に車イストイレを使用していた。夜間には、オムツを使用し定時にオムツを交換していた。排泄介助は、基本的には定時で行っていたが、便意を訴える時や尿臭や便臭がするときにも実施していた。排泄介助の一日当たりの回数は、計8回と記録されていた。 <p>② 食事について</p> <ul style="list-style-type: none">利用者の咀嚼や嚥下機能は良好であるが、覚醒状態に左右されると認識していた。当初は、利用者の咀嚼機能の維持のため米飯を提供していたが、家族から麺類が好物であるとお聞きしてからは月2回ほど麺類を提供していた。これらについては栄養ケア計画書を提示し、家族の確認を得ていた。 <p>③ 母の健康管理について</p> <ul style="list-style-type: none">排便が3日間ない場合は、下剤を使用していた。また、医師からは、それでも排便が無い場合は増量してよいと指示を受け、回診時に医師へ量や回数を報告していた。内服中の薬等について、家族に説明していたことを記録から確認できた。				

指導助言内容

- サービス内容の説明及び相談対応について
排泄介助や食（麺類の提供）など、改善済みのことも苦情申立てになっていることが散見されるため、施設から家族へのサービス内容や対応経過の説明が不十分と認められる。
家族等からの要望や相談は、その内容や対応経過等を記録し、組織的に検討したうえで理解しやすい説明や適切な進行管理に努めること。
- 職員間での情報共有について
運営基準で定められている健康管理や食の管理、サービス計画作成、苦情相談への対応などは、担当者だけでなく職員同士が協力し合うことが必要不可欠な業務である。職員会議等において、確認し合うことを職員に周知徹底すること。
また、その課題と改善経過についても、随時職員会議等で確認し合い、日々のケアに生かすよう努めること。

(3) 母が利用していた短期入所生活介護事業所に対し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	子	女性	短期入所生活介護	文書・訪問調査
申立内容				
<p>母は、6日間の予定で短期入所生活介護を利用した。</p> <p>利用3日目に施設から連絡があり、「前日から水も食事も摂れていない、自宅で様子を見てほしい」と言われた。帰宅した母は、見るからに具合が悪そうだったことから、家族が救急車を呼び救急搬送したところ、脳梗塞と診断された。</p> <p>以下について、施設に説明を求めたい。</p> <ol style="list-style-type: none">① 利用中の利用者の状態について、施設はどのような状態を確認していたか② 利用者を自宅に帰した理由が知りたい③ 利用者の心身の状態変化について医師の判断は確認していたか				
調査結果				
<ol style="list-style-type: none">① 利用中の利用者の状態について、施設はどのような状態を確認していたか<ul style="list-style-type: none">・ 利用日初日、利用者の心身の状態等に特段の変化はなかったと記録されていた。・ 利用2日目の夕食時から食事摂取や服薬ができなかった。バイタルサインに特段の異変は認められなかったが、利用者は、呼びかけに対する返事はあるものの、眠気が強い様子であったと記録されていた。・ 利用3日目の朝、利用者は、開眼し会話良好の状態であったことから、離床後に食事を提供した。しかし、粥を喉に詰まらせそうになり、咳込みもあったため栄養補助飲料を提供していた。・ 利用3日目の昼食時も咽込みがあり、本人からの拒否もあったため食事は終了としていた。なお、この際 38.0℃の発熱を確認していた。・ 施設の送迎で自宅に帰宅する際、利用者は、車中で軽い会話にも応じていた。麻痺や呂律が回らない様子などは観察されておらず、送迎を担当した職員は、救急搬送が必要な重篤な状態であるとは認識していなかった。				

② 利用者を自宅に帰した理由

- 施設は、新型コロナウイルス感染症対策として 37.5℃以上の発熱時は利用を控えていただくこととしていた。また、利用中に体調が悪くなった場合やサービスの継続が困難になったときは、サービスを中止することとしており、これらについては利用前に契約書等の文書で説明していた。

以上のことから、利用3日目に看護職員2名と施設相談員が協議し、自宅での経過観察が望ましいと判断していた。

- 看護職員から、利用3日目の正午すぎに申立人へ電話し、昨夕から食事が摂取できていないこと、当日午後から発熱があること、水分摂取も難しいため自宅で様子をみてほしいことを伝えていた。
- 施設は、医療機関等への受診については家族に判断していただくとしていたが、自宅に帰すことを連絡する際に、通院の目安等についても伝えた方が良かったのではないかと考えていた。

③ 利用者の心身の状態変化について医師の判断は確認していたか

- 自宅に帰す時点では、救急受診の必要があると判断しなかったため、協力病院医師や主治医への連絡はしていなかった。

指導助言内容

- 運営基準において、利用者の健康管理は、医師及び看護師が行うとされているため、主治医又は協力病院医師に相談することなく、救急受診等の必要性を判断しなかったことは不適切な対応である。

また、利用者に心身の状態変化が見られた場合、運営基準に基づいて、家族に受診等の必要性を説明するなど、可能な限りの援助に努める必要がある。

そのため、援助のあり方として施設の役割及び家族の役割について、職員間で協議した上、利用者や家族と協力し適切な対応ができるよう、懇切丁寧に説明し理解を得るよう努めること。

- 食事や服薬ができていないことや、水分摂取が困難な状態が見られた場合、運営基準の利用者の健康管理に関する規定に基づき対応するとともに、家族に利用者の心身の状態変化だけでなく、健康維持のための必要な措置（受診）などについて、丁寧に説明し、適切な対応に努めること。

(4) 訪問介護事業所の不適切対応を指導してほしい

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	成年後見人	男性	訪問介護	文書・訪問調査

申立内容

訪問介護事業所の利用者が施設入所することになったことを機に、当該訪問介護事業所から以下の不当行為を受けた。

- 施設入所が決定した後、事業所管理者から申立人に対し、「〇〇（訪問介護事業所）との契約を切られると困る」と、威圧的に言われた。
- 施設入所日に、申立人及び施設職員、担当ケアマネージャーが利用者を施設に送り出すために利用者宅に迎えに行ったところ、事業所職員が待機しており、施設職員が利用者自宅から連れ出そうとすると妨害行為があった。

調査結果

- ① 事業所管理者が申立人に対し、「〇〇（訪問介護事業所）との契約を切られると困る」と、発言したことについて
- 事業者は、サービス担当者会議等から、申立人や親族が施設入所を検討していることを把握していた。しかし、利用者本人から「施設には行かない」との意向を聞いていたことから、利用者自身が納得したうえで施設に入所できるよう、時間をかけた方がいいのではないかと、以前から介護支援専門員らに進言していた。
 - 事業者は、施設入所2日前に「利用者が施設入所するらしい」という情報を得たが、詳細が不明だったため、サービス調整等の確認のために同日申立人に電話連絡を行っていた。
 - 申立人に対し、当月のシフトが大幅にずれるのでヘルパーが困るかもしれないことや、戸惑う声上がるかもしれないとは伝えたが、「〇〇（訪問介護事業所）との契約を切られると困る」など、その他のことは伝えていないと認識していた。
なお、これらについて記録による確認はできなかった。
- ② 施設入所当日の妨害行為について
- 施設入所日当日、送り出しの身支度等が必要と思い、事業所管理者を含めた職員数名が利用者宅に出向いていた。なお、利用者および申立人から訪問の依頼はなく、それぞれの職員は自発的に出向いていた。
 - 迎えにきた入所施設の職員が、利用者の心身の状態を十分に理解していない状態で移乗介助を行ったため、利用者が身体の痛みを訴えていた。これを見た職員から「乱暴な扱いをしないで」とは伝えていたが、妨害行為を行った認識はなかった。
これらについても、当日の対応記録がないため、記録による確認はできなかった。

指導助言内容

- 記録の整備について
利用者の状況やサービス提供内容については、サービス実施記録に記載しているが、申立人や担当介護支援専門員、親族との関係については一切記録がない。
特にも、サービス変更の希望を確認した後の記録は重要視する必要がある。これらの記録をしていないことは大きな問題と捉え、今後記録に基づき、組織内での検討や関係者への説明ができるよう、その整備を図ること。
- 不当な働きの禁止について
運営基準では、「介護支援専門員又は居宅要介護被保険者に対して、利用者に必要なサービスを提供するよう求めることその他の不当な働きかけを行ってはならない」とされている。
本件については、関係記録が見当たらないため、直ちに不当な働きかけがあったとは判断できないが、現介護事業者は、入所施設が決定したとの連絡を受けた時点で、利用者及び代理人（申立人）の判断を尊重する必要があったと考えられる。
したがって、同日に申立人に対し、事業所の事情を話すことは、いかなる内容であっても適切な対応とは認められないものである。
関係者への相談時期や内容等について、事業所内で十分検討し、事業者の真意が関係者に理解されるよう、今後、懇切丁寧な説明に努めること。
- 施設入所当日の妨害行為について
施設入所日当日の記録が見当たらないため、申立内容の行為を確認することは困難であった。
しかし、介護事業者には、常に利用者の心情やその置かれている環境に配慮した対応が求められていることから、当日複数の職員が出向く必要性は考えにくいものである。
介護事業者として運営基準に基づいて適切な対応ができるよう職員間で十分検討すること。