

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	本人	<p>年末にヘルパーから、年明け最初の訪問は正月休みのため行けないと言われた。</p> <p>この訪問がないと1週間誰も来てくれないことになり、急に言われて非常に困る。</p> <p>事業所にスケジュール調整のため電話したが、対応した事務員は「分かりません」としか言わない。</p>
	対応結果	<p>本会から事業者に相談者の要望を照会した。</p> <p>対応経過において双方の認識の違いがあったものの、相談者が希望する日程の訪問は可能とのことから、その旨を事業者から相談者へ連絡するよう伝えた。</p>
2	子	<p>脳梗塞の既往歴がある父に手の麻痺が認められたため、訪問介護職員が通院に同行した。この時の通院介助が自費だとして8,000円請求されたが、事前説明もなく請求の根拠が不明なので、市に相談した。</p> <p>市から事業者に、請求根拠を文書で回答するよう伝えてもらったが、期日までに事業者から回答がなかった。</p>
	対応結果	<p>請求根拠に係る事業者からの文書回答について、本会から事業者に対し、相談者及び利用者名を通知したうえで、相談内容を照会できることを伝えたが、「個人情報の開示に不安がある」として、これは希望されなかった。</p> <p>相談者は、「再度、市に相談する」とのことだった。</p>

② 通所介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>先日、父から利用中のデイサービスに対し以下の不満があると聞いた。</p> <p>苦情として施設に伝えてほしい。他の機関にも周知してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none">ある男性職員が、自分のペットと思われる犬を事業所に連れてくる。勤務中にも関わらず散歩に連れていく。介護施設に犬を連れてくるのはいかがなものか。ベテランと思われる複数の職員が、利用者をちゃんと付けし、馴れ馴れしい接し方をする。

対応結果	<p>本会から事業者に対し、苦情相談内容を照会するとともに、対応経過を関係機関に情報提供した。</p> <p>事業所によると、数日前、職員の家庭の事情により飼っている犬を事業所の玄関につないでいたことがあったとのこと。本会から、当案件は利用者及びその家族からの苦情として安全面に配慮した適切な取扱いを検討するよう伝えた。</p> <p>また、利用者への接遇については、一部職員が不適的な呼び方をすることがあったかもしれないとのことであった。</p> <p>これに対し、本会から、内部での振り返りや研修会を実施するなどして、改善に向けた取り組みを行うよう指導した。</p>
------	---

③ 通所リハビリ

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>事業所でのサービス終了後、母が職員に抱きかかえられて帰ってきた。</p> <p>職員は、「見ていないので分らないが、転んだのだと思う。必要なら自宅から救急車を呼んでください」と言い帰ってしまった。家族が救急車を呼び搬送した結果、大腿骨骨折により手術・入院となった。翌朝、施設職員から電話連絡があり、診断結果を伝えたが事故に関して一切説明がないことが不満なので、文書で説明を求めたい。</p>
対応結果		<p>事業者に対応経過を以下のとおり確認した。その後、相談者宛てに説明文書が送付された。</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス提供中、職員が事業所内の床に座り込んでいる利用者を発見した。直後にバイタルチェックと全身確認が行われ、この時点では、利用者は歩行可能な状態であったが、自宅への送迎後には歩けない状態となっていた。 送迎職員から一連の経過を説明していたが、家族の不信を招いた結果になつたことは反省すべき点と考えていた。
2	子	<p>サービス担当者会議の中で、事業者から「利用者は、ビクつくことが多い」と説明があった。母の状態について変わったことがあれば私に教えてほしいと伝えていたにも関わらず、これまで一切説明がなかった。</p> <p>また、現在の母の状態について専門職から詳しく説明してほしいと依頼し、後日看護師が自宅にきたが、あいさつもなく呼ばれた理由が分かっていない様子だった。</p> <p>看護師の態度に不満を感じたので、事業者の苦情窓口に電話したが、対応した事務長の対応にも不信感をもつた。</p> <p>今後、当該事業所は利用しないが、ほかの利用者等のために指導してほしい。</p>
対応結果		<p>以下のとおり事業者に対応経過を確認した後、必要な改善に努めるよう指導した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の状態について、コロナ禍で招集でのサービス担当者会議ができておらず、職員間で必要な情報提供ができていなかつたとのこと。 看護師及び事務長の接遇について、相談者からの要望を受け、看護師等が利用者宅を訪問したが、事前打ち合わせが不十分だったためにスムーズな進行ができず、相談者の不信を招いた。また、これについて、後日相談者から事務長に苦情が寄せられたが、事務長は状況を把握できておらず、一部不適切な返答があつたとしていた。関係職員への聴取を終えた後、相談者に一連の経過説明と謝罪が行われていた。

④ 短期入所生活介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母がショートステイを利用した初日の夜に、事業所から「利用者がトイレで転倒した。大腿部の痛みを訴えている」と電話があった。</p> <p>家族は法事で県外にいたため、痛み止めを服用し様子を見てもらうことにした。翌朝以降も痛みを訴えているというので、事業所対応で受診を依頼したが家族の同伴が必要と言われ、救急車の手配も渋っているようだった。</p> <p>転倒から2日後の朝に家族が受診させた結果、大腿骨骨折で入院、手術となつた。</p> <p>その後、相談員、センター長からそれぞれ説明を受けたが、受診指示の有無がはつきりせず、職員間の情報共有等もできていないようで不信感を持った。</p> <p>今後、家族は何を確認していくべきか教えてほしい。</p>
	対応結果	<p>事業所に対し、各種記録や事故後に行われた職員間の協議事項等について確認するよう助言した。</p> <p>なお、後日、指定監督機関による調査が行われた結果、緊急時等の対応について改善を要すると指摘された。</p>
2	配偶者	<p>妻がショートステイを利用した際、事業所から「利用者の体調が悪い。救急車を呼ぶか家族が判断してほしい」と連絡があった。</p> <p>事業所に出向き家族が救急車を要請・搬送したが、家族が救急車の要請を判断しなければいけなかったのか。</p>
	対応結果	<p>本会から事業者に対応経過を確認したところ、利用者にバイタルサインの異常が認められたが通常診療とするか迷われる状態であったため、事業者は、家族が直接主治医の判断を確認するよう依頼していたものだった。</p> <p>本会から事業者に対し、利用者の体調不良に係る事業所の対応経過や確認していた利用者の心身の状態等について改めて相談者に説明するよう伝えた。</p>
3	ケアマネジャー	<p>担当利用者がショートステイを利用した際に転倒事故が起きた。</p> <p>直後に事業所職員が受診させた結果、股関節の骨折であった。</p> <p>今後、事業者と利用者家族の話し合いが行われる予定だが、施設に確認しなければならないこと、転倒事故の際に施設に求められる対応について相談したい。</p>
	対応結果	<p>今後の話し合いにおいて、事業者に対し、事故発生時の状況や事故後の対応経過を確認するとともに、事故発生に係る職員間での振り返りや再発防止策等の協議、市への事故報告書提出が行われているか確認することを助言した。</p>

⑤ 居宅介護支援

No.	相談者	相談苦情内容
1	サービス事業者	<p>当有料老人ホームの入所者の担当ケアマネジャー（以下、A氏）による以下の対応について相談できる窓口を教えてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ A氏は、1年半ほど前から入所者の担当ケアマネジャーだが、これまで2回ほどしかモニタリングにきていない。文書や電話での確認もない。 ・ ケアプラン変更時のサービス担当者会議が行われず、文書による照会もなかった。ケアプランは郵送で送られてきた。 ・ サービス提供実績等について問い合わせるがいつも不在、折り返しの連絡もない。 <p>事業所の管理者に対し、A氏と必要な接触ができていないことを伝えているが、改善されない。</p>
対応結果		モニタリングやサービス担当者会議の未実施は運営基準に抵触している可能性があるため、事業所所在地の市町村に相談できることを伝えた。
2	子	<p>妹と同居していた母は、自宅で転倒し胸部を圧迫骨折した。母の介護に関して妹と意見の相違があり、退院後、母は私の自宅で過ごした。</p> <p>かかりつけ医から要介護認定の区分変更を勧められたことを担当ケアマネジャーに報告したが、その後1か月間訪問もなく、後日「契約者である（相談者の）妹さんに行くなと言われた」「姉妹の間に挟まれ私も大変」などと言われた。</p> <p>担当ケアマネジャーは、妹の言う事だけ聞いて母のための仕事をしていかなかった。</p> <p>以上のことばは十数年前の出来事なのでどうすることもできないが、思い出してやりきれないので聞いてほしい。</p>
対応結果		関係市町村等にも情報提供できることを伝え、傾聴に努めた。
3	本人	<p>4日間の予定でショートステイを利用したが、利用最終日に、ケアマネジャーから「息子さんの希望で、利用は延長です」との旨を伝えられた。後日、息子に確認すると「（利用日の延長は）希望していない」と言う。ケアマネジャーに騙され悔しい。</p> <p>また、ケアマネジャーは、ショートステイ利用中に息子に連絡し、替えの衣類を買ってさせた。私は、着の身着のままでいいと思っていたのに、不要な衣類を買わされた。</p> <p>後日、ケアマネジャーにこの不満を伝えると「家で着ればいい」と言われた。ケアマネジャーの変更はできるのか。</p>
対応結果		<p>終始ケアマネジャーへの不満を訴える相談者に対し、傾聴に努めた。</p> <p>ケアマネジャーの変更は可能であり、現在契約中の居宅介護支援事業所内で担当ケアマネジャーを変更する方法と、別の居宅介護支援事業所と新たに契約することによりケアマネジャーを変更できる方法があること、詳細は地域包括支援センターに相談できることを伝えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
4	子	<p>母が利用しているAデイサービスから「職員がコロナ陽性になったので、お母様の健康観察お願いします。このことはケアマネジャーにも連絡します」と連絡があった。</p> <p>Aデイサービスから連絡があった2日後にBデイサービスの利用予定があり、ケアマネジャーが事業所への連絡や調整をしてくれるものと思っていたが、Bデイサービスの利用当日朝に、担当ケアマネジャーから「Bデイサービスから、利用は遠慮してほしいと言われた」と連絡があった。当日の朝に言われてとても困った。</p> <p>本日、居宅介護支援事業所管理者に苦情として伝えたが、「今後注意する」とだけ簡単に言われた。ほかの利用者のために指導してほしい。</p>
対応結果		<p>本会から事業者に対応経過を確認したところ、担当ケアマネジャーとしては、Aデイサービスから連絡を受けた当日がBデイサービスの定休日だったことから、Bデイサービス利用日当日朝の確認で対応可能と考えていたとのこと。</p> <p>本会から、今回の苦情内容を今後の支援や苦情対応に生かすよう伝えた。</p>

⑥ 地域密着型サービス

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母の胸にあるしこりが悪性腫瘍であったため、家族は病院と手術する方向で打ち合わせを進めていたが、施設からは相談なしに話を進められては困ることや入院後に施設に戻れるとは限らないことなどを伝えられている。</p> <p>上記のことから、今後の処遇に不安があるため、退所させて自宅で介護したいと考えているが、どのような手続きが必要なのか知りたい。</p>
対応結果		<p>施設退所の手続きは、本人や家族等から施設に申出することにより、契約解除することが可能であること。ただし、施設では、通常、退所後の在宅での介護や療養の支援体制が整わないまま契約解除するような対応は行わないと考えられること。</p> <p>まずは、施設ケアマネや相談員、主治医等と情報を共有しながら、利用者の状態に応じた今後の対応を検討していく必要があることを助言した。</p>
2	子	<p>グループホーム入所後、母の顔にあったシミが悪性腫瘍であったため、切除手術を受け、退院後は皮膚移植した太もも部分の洗浄が必要になった。</p> <p>退院後、グループホームのケアマネジャーに太ももの洗浄方法等を伝えると「医療行為だ、こんなのは聞いてない」などと叱責された。入院中、病院相談員とケアマネジャーが連絡を取り合っていると思っていたが、処置の件が伝わっていなかった。</p> <p>グループホームの対応は普通のことだったのか教えてほしい。</p>
対応結果		<p>介護事業者においては、利用者の医療機関受診時に職員も適宜同行するなどし、医療情報や対応経過を医師へ情報提供するとともに、術後の利用者の状態や留意点等を医療機関から積極的に情報収集する姿勢が求められることを伝えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
3	子	<p>母は、グループホーム入所中に脱水症状により点滴することになった。この間、清拭してもらえず、背中にできた床ずれに他入居者の薬を塗る等、施設に対し不適切と思うことがあった。</p> <p>また、ある日のトイレ介助の際、職員が目を離した隙に母が転倒していたことがあったが、家族への連絡が2日後だったということもあった。</p> <p>今後、施設に対し体制の不備、事故後の対応等について不満を伝えたいと考えているが、第三者としてその場に同席し、施設としての対応の適否を判断してほしい。</p>
	対応結果	<p>介護サービスに係る苦情相談については第一に事業者に対応義務があるため、まずは当事者間で協議していただきたいことを伝えた。</p> <p>後日、相談者は市町村にも同様の相談を行い、施設職員等の不適切と思われる行動に関しては、相談者に同意を得たうえで、市が独自で状況を確認することとなった。</p>
4	子	<p>母が入居する小規模多機能型居宅介護事業所を運営する社会福祉法人から、事業所を休止する旨の知らせが突然届いた。</p> <p>法人に連絡したところ「経営悪化による事業の休止が決まったのでご理解いただきたい」とのことだったが、今後のサービス利用等に関する説明がなく不安を感じている。</p> <p>自宅での母の介護は難しいのでどこかに入所させたいと考えている。</p> <p>家族は今後どのようにすべきか。誰に何を相談できるのか教えてほしい。</p>
	対応結果	<p>事業所都合によりサービスの継続ができない場合、利用者のサービス利用が途切れることのないよう次のサービス利用に向けた支援等が求められるため、事業者に対し、今後の具体的な支援内容や対応スケジュール等について詳細を確認するよう助言した。</p> <p>地域のサービス事業者等の情報を含め、市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>
5	他の家族	<p>グループホーム入居中の祖父はこれまで度々転倒しているが、今回の転倒で背中の骨を骨折し、今後は歩行できなくなると事業所から言われている。</p> <p>グループホームでは入居者が転倒しても仕方がないのか。家族に代わって祖父が転倒しないように見守ることが必要なのではないかと思う。</p> <p>事業所からは、処置状況などの説明と併せて簡単に済みませんと言われただけであり、簡単すぎて納得できない気がする。</p>
	対応結果	<p>以下内容を説明及び助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ グループホームでは、利用者の安全管理に努めることとされているが、常に見守りや付添いを徹底することには限界があり、残念ながら不測の事故が生じ得る状況があること。 ・ 今回の転倒事故に関して、利用者の生活状況や転倒時の状況、転倒後の対応、再発防止の取組みなどについて、事業者に説明を求めてみること。

⑦ 介護予防サービス

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>事業者の対応で不信に思うことがあったため、事業所の管理者に苦情を伝えたい。</p> <p>話し合いの前に、以下の内容について一般的なことを教えてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 事業者に苦情を言うことで、利用者が不利益を被ることはあるか。サービスを拒否される事はあるか。 ② ヘルパーのサービス提供時間は午後5時～6時となっている。以前、午後5時50分に帰ったことがあったようだが、違反ではないのか。 ③ サービス利用料の領収印に、事業者印ではなくヘルパーの個人名がサインしてあるが普通のことなのか。
	対応結果	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業者は苦情相談窓口を設置し、苦情相談に適切に対応するよう求められていること、また、正当な理由がない限りは基本的にサービス提供を拒否することはできないことを説明した。 ② 提供すべきサービス内容が適切に提供され、1度だけの出来事であれば特に問題はないと思われること。 ③ サービス利用料は、事業者として請求・徴収するものであり、事業者印が押印されている事業者が多数と思われる旨を伝えた。
2	子	<p>ヘルパーからの連絡ノートを見たところ、利用者がヘルパーに菓子を渡したこと、管理者からその菓子の返却と謝罪がなされた旨の記述があった。</p> <p>ノートの記載内容と利用者から聞いた話に相違があるほか、何かあれば事業者から相談者に連絡するよう依頼していたにもかかわらず、今回、相談者には何の連絡もなく約束が守られていない。</p> <p>また、相談者から事業所に電話しても通じないまま折返しの連絡もなく不誠実だと感じている。</p>
	対応結果	<p>事業所からの連絡事項に今回のような内容を含めたいのであれば、その都度事業所と連絡を取り合い、連絡事項に対する共通認識を作り上げていく必要があること。</p> <p>相談者の希望があれば、当案件の趣旨や要望内容を本会から事業者に伝達できることを説明した。</p>

⑧ 介護老人保健施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母が入所していた施設において、以下の気になる点があった。</p> <p>こんな施設があることを聞いてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 家族の知らぬ間に、母に眠剤が処方されていた。 ・ 看護師から、「施設の協力病院を受診し、カルテを作つておいてもらわないと緊急時に困る」と突然言わされた。それまで施設から受診先に関する説明は一切なかったので、母を追い出したい口実かと思われた。 ・ 家族対応の通院に付き添った看護師が、待ち時間に携帯で漫画を読んでいた。その看護師は、医師から母の施設での様子を聞かれても答えられなかつた。 ・ 現在、母は他の施設に移つたが、当該施設からの申し送り内容が曖昧な情報だつたため、移動先の施設で一からアセスメントをやり直す必要があつたと聞いた。
対応結果		本件について、県や市町村等の関係機関にも情報提供することとした。
2	子	<p>施設入所中の母の、外部医療機関の受診等に関する連絡を施設長から受けたが、当該施設長のこれまでの対応は不適切で不誠実であり、言動等は信用できないので関わりを持ちたくない。</p> <p>母の遭遇については、施設長以外の他の職員と相談したいと考えているので、施設長が直接関わらないよう施設を指導してほしい。</p>
対応結果		指導監督機関である広域振興局に情報提供し、指導を依頼した。

⑨ その他の施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>有料老人ホームに入所していた母が、施設内の階段から転落し救急搬送された。</p> <p>搬送先で施設管理者と会ったが、事故に関する説明はなかった。</p> <p>その後も、施設管理者からは簡単な事故状況の説明のみで謝罪はなかった。施設の落ち度はなかったのか問うと、「全くないとは思っていない」との返答だった。</p> <p>施設の対応は不適切だと感じる。施設に謝罪を求めたい。</p>
対応結果		<p>本会から施設に対し相談者の意向を伝え、今後の対応等について、施設から相談者に直接連絡するよう伝えることとした。</p> <p>その後、当事者間の協議の場が設けられ、事業者から利用者家族に対し事故に係る説明及び謝罪が行われた。</p>
2	本人	<p>入所しているサービス付き高齢者向け住宅のある職員は、入所者に対し、いじわるな話をしたり扉を乱暴に閉めるなど、問題がある。</p> <p>信頼できる職員に不満を伝えているが、特に動いてくれることはない。</p> <p>入所者は、入居金や月々の支払いなど相応のお金を払っているのに、我慢しなければならないのか。</p> <p>特定の職員には辞めてもらいたいのが本音だが、せめて対応を改めるよう社長を指導してほしい。</p>
対応結果		<p>本会は、サービス付き高齢者向け住宅自体への指導はできないことを説明し、職員の接遇について、施設管理者等に対し相談者自身から相談してみることを助言した。</p>

(2) 要介護認定

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母の身体状態と要介護度が見合っていないため介護認定区分の変更を申請したが、後日、「目的が明確でないので受理できない」との連絡があった。</p> <p>区分変更申請が受理されず、不満を感じている。</p>
対応結果		<p>区分変更申請の受理について、本会では適否を判断できないことを説明したうえで、利用者の心身の状態変化について、詳細を関係者間で確認し合ったうえで再度区変申請を検討することなどを助言した。</p>

(3) 介護保険一般

No.	相談者	相談苦情内容
1	他の家族	<p>家族の担当ケアマネジャーは、家族からの相談事に対する解決策の提案がなく、自分の持論ばかり話す。家族がかかりつけ医から聞いたアドバイスを伝えても「私は聞いていないから知らない」などと言う。</p> <p>担当ケアマネジャーを、事業所ごと変更するにはどのようにしたらいいのか教えてほしい。</p>
	対応結果	<p>相談者は、現事業所との協議等は望まず、事業所変更の意向が強い様子であった。</p> <p>居宅介護支援事業所の変更については、最寄りの地域包括支援センターもしくは役場に相談できることを伝えた。</p>
2	他の家族	<p>以下2点について教えてほしい。</p> <p>① 私は、最近になって被保険者である家族と同居するようになった。 本人は、これまで訪問介護による買い物代行を利用していたが、ケアマネジャーから、私が同居するようになったので今後は買い物代行が利用できないと言われた。私は身体の調子が悪いので買い物に行くことが難しく、サービスが使えないのは困る。 同居家族がいると買い物代行は利用できないのか。</p> <p>② 施設入所を考えているが、地域の施設には空きがないので、他の地域で施設を探そうかと考えている。他市町村の施設に入所することはできるのか。また、施設入所後も現在のケアマネジャーが担当になるのか。</p>
	対応結果	<p>以下のとおりそれぞれ対応した。</p> <p>① 同居家族がいる場合の生活援助は制限があること、同居家族が高齢もしくは障がいがあるなどの状況では利用できる場合もあることを説明した。</p> <p>② 他市町村の施設へも入所は可能だが、一部、施設の所在市町村に住民票がある者のみが利用できるサービス（地域密着型サービス）等もあるため、事前にサービス種別等の確認が必要であることを説明した。</p> <p>施設に入所した場合は、施設に配置されているケアマネジャーに担当が変更になることを説明した。</p> <p>①、②とも、保険者にも詳細を相談できることを伝えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
3	子	<p>誤嚥性肺炎により入院していた親は、退院後、入所していた特養施設に戻ることにしたが、退院にあたり、医師から適宜喀痰吸引が必要になると説明された。</p> <p>これを施設に伝えたところ、施設での喀痰吸引は難しいとして、退所を勧められるような話し方をされた。</p> <p>施設の常勤看護師は1名のみのようなので、看護師不足を隠すために退所を迫っているのかと思える。</p> <p>喀痰吸引が必要であることを理由に退所させられることがあるのか。</p> <p>特養施設において、常勤看護師1名というのは法律上問題ないのか。</p>
	対応結果	<p>以下内容を説明した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 特養施設では、施設看護師による喀痰吸引の対応が可能であり、喀痰吸引が必要であることを理由に退所となるのは適当ではないと思われるが、利用者の心身の状態や処置内容等について詳細な確認が必要と思われること。 運営基準上、特養施設における看護師の人員基準は、入所者数30人につき常勤換算1名、入所者数30人～50人に対し、常勤換算2名であること。常勤換算方法であるため、非常勤職員数も確認する必要があること。
4	他の家族	<p>家族が入所している介護老人保健施設から、「物価高騰により、バスタオル・フェイスタオル費用を施設で負担することが難しい」として、今後はタオルレンタル業者と家族が直接契約するように、という知らせを受けた。</p> <p>入浴時に使用するタオル費用を利用者側に負担させることは適切なのか。</p>
	対応結果	<p>入浴時のタオルは入所者に一律に提供される必要最低限度の日用品と考えられるため、費用は施設負担と思われることを伝えた。</p> <p>介護施設における日常生活に要する費用の取扱いについて、広域振興局への相談を勧めた。</p> <p>その後、広域振興局から事業者に対し、入浴用タオルの入所者負担を求めるることは適当ではない旨が伝えられた。</p>

(4) その他

No.	相談者	相談苦情内容
1	その他	<p>施設職員と思われる方より、以下内容の文書が届いた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 当該施設では、ヘルパーの架空伝票をあげさせ不正請求している。 施設長は定時の始業時間に来ることはない。土日はほぼ休む。職員の補充はない。 実際に働く私たちは、人手不足で働いている。
対応結果		介護報酬に関する告発であるため、保険者へ情報提供した。
2	本人	<p>担当ケアマネジャーが自宅に来た際、不快な発言があった。</p> <p>私は、歴代のケアマネジャーからも、持病の薬と偽り下剤を飲まされたり、ヘルパーの訪問を止められるなど、たくさんいじわるをされてきた。</p> <p>担当ケアマネジャーらの行為を罰してほしい。</p>
対応結果		<p>本会は、ケアマネジャーらに罰則を行う機関ではないことを伝えた。</p> <p>ケアマネジャーらの行為について、地域包括支援センターや市町村に相談できること、本会からも情報提供できることを伝えた。</p> <p>相談者は、「弁護士に相談してから今後の対応を考えるので、地域包括支援センター等にはまだ話さないでほしい」と話された。</p>
3	本人	<p>入所している有料老人ホームの職員に処方薬を盗まれた。</p> <p>この職員は、勤務中にたばこを吸うなど、問題のある職員である。</p> <p>処方薬の窃盗について、ホームの所長や担当ケアマネジャーにも相談しているが対応してくれない。</p> <p>国保連で、窃盗事件について調査してもらえないか。</p>
対応結果		<p>相談者に対し、特定の職員が窃盗を行ったとする経緯を確認したところ、「盗んだ瞬間は見ていないが、彼に間違いない」との旨を話された。</p> <p>本会は、窃盗事件に係る調査は取り扱っていないことを説明し、傾聴に努めるとともに、関係機関に情報提供した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
4	配偶者	<p>夫がショートステイ利用中に転倒し怪我をした。</p> <p>当初、事業者が病院に連れていくというので軽傷だと思っていたが、結果は大腿骨骨折だった。これほどの大怪我であれば救急車を呼ぶべきではなかったのか。</p> <p>夫は認知症のため、入院中は個室に入ったが入院費が50万円にもなった。事業者に個室代も補償してほしいと伝えたが「入院費の補償は1日3000円」と言われた。</p> <p>事業者が夫から目を離したために起きた事故にもかかわらず、誠意が感じられない。</p> <p>夫は、入院中に認知症も進み、歩行や排泄も一人では出来なくなった。</p> <p>事故の責任は事業者にあるのではないか。</p>
対応結果		<p>介護施設においては、サービス提供中の事故防止に努める必要があるものの、事故を完全に防ぐことは難しく、事故後の利用者の心身の状態等によっては普通受診も考えられる状況があることを伝えた。</p> <p>本会は、事業者に対し事故に係る対応状況等を調査し、介護サービスの質の向上を目的とした指導及び助言ができるが、事故の過失や補償の内容に関するものは取り扱っていないことを説明し、事故の責任を問う場合は弁護士相談窓口等を利用することを助言した。</p>

2 市町村受付事例

(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	本人	先日、医療機関を受診した際に医師及び看護師とトラブルがあったことを、通院介助のため同席していたヘルパーが、事業所内の他のヘルパーに話していましたことが判明した。これは守秘義務違反だと思うが、保険者ではどう判断するか。
対応結果		事業所内での情報共有として話をしたのではないかと伝えたところ、「納得ができた」として、対応終了した。
2	子	母の訪問介護に訪れたヘルパーが、ケアプランの時間より少ない時間でサービスを終えて帰ったことが2回あった。 ケアプランでは30分未満のサービス提供となっているのに、10数分でサービスを終了されていて計画どおりではない。 このことを事業所に対し指摘したところ、謝罪の言葉があったほか担当ヘルパーを変更することになった。 市には情報共有として連絡した。
対応結果		サービス提供時間が少ないことが散見される場合は、計画の見直しも1つの方法である旨お伝えした。
3	子	サービス提供中に、ヘルパーが皿を破損したが家族には何も言わず廃棄した。後日、ヘルパーが新しい皿を購入し、謝罪されたが、その前に破損したこと伝え謝罪するのが普通ではないか。 また、訪問を無断で遅刻されたこと也有った。数時間後に「忘れていた」とヘルパーが来たが、記録には遅刻したことは記載されていなかった。
対応結果		市から事業者に相談内容について確認し、ヘルパー業務における連絡・報告・記録等について事業所内で再確認するよう改善を促した。
4	ケアマネジャー	訪問介護の利用者家族から、ヘルパーに対する以下のクレームがあった。 <ul style="list-style-type: none">・ ヘルパーの作る料理の味付けが気に入らない。・ 買い物のときに品物を買いすぎる、ヘルパーがくすねているのではないか。 クレーム内容をケアマネジャーからヘルパー管理者に伝えたところ、撤退したい意向があり、ケアマネジャーから伝えてほしいと言われたがどうしたらよいか。
対応結果		地域包括支援センターから利用者家族に対し、センター職員を交え、関係者の話し合いの場を持つことを伝えたところ、利用者家族からこれらの苦情について謝罪があり、サービスの継続を希望された。なお、特定のヘルパーは担当から外れることとなった。

② 通所介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	配偶者	<p>デイサービスから帰宅後、夫の足の小指が変色し腫れていた。皮膚科を受診したところ骨折だった。</p> <p>警察にも通報したが、何も解決しなかった。</p>
対応結果		<p>事業者とケアマネジャーを交えて話し合いが行われたが、怪我の原因究明には至らなかった。</p> <p>その後、相談者は警察に再度相談に行くとした。</p>
2	子	<p>事業者が新型コロナウィルス感染症対策の指針を示していなかったことを、家族から指摘した結果、相談員が電話で一方的に説明てきて「納得いただけないのであれば今後の利用は…」とサービスの提供中止を示唆してきた。</p> <p>これについて謝罪を求めたところ、事業者から文書が届いたが、文面に謝罪の言葉がなく、事業所の方針を利用者側に押し付けるものと受け取った。</p> <p>利用家族として不快な思いをしているので、市にこの事実を確認いただき、意見をいただきたい。</p>
対応結果		<p>事業者側としては、相談者から事業者に対する暴言があったため、今後の利用を相談させていただきたいことを相談者に伝えていた。</p> <p>市から事業者に対し、まずは苦情として対応し、適切なプロセスを経ていれば大事にならなかつたのではないかとの見解を伝え、再度相談者に連絡するよう依頼した。</p>
3	本人	<p>通所介護サービスを2つの事業所で利用しており、入浴サービスはいずれも個浴を利用している。</p> <p>一方の事業者は利用者一人ずつ湯を完全に入れ換えてくれるが、もう一方の事業所では足し湯しかしてくれず、湯も汚れている。</p> <p>個浴について、利用者一人ずつ湯を完全に入れ換えるのが無理であれば、ろ過装置設置の義務化を求める。</p>
対応結果		<p>浴槽水については、厚労省指針により「毎日、完全に換えることが原則であり、これにより難い場合にあっても、汚染状況を勘案して最低でも一週間に一回以上完全に換えること」とされており、この範囲内での取扱いは事業所毎であることを伝えた。</p> <p>ケアマネに対し希望する事業所の利用を割り振ってもらう等の解決策が考えられる旨説明し、御理解いただいた。</p>
4	子	<p>母が利用するデイサービスの連絡帳に、毎回「パズルを楽しめています」と記載されているが、母はパズルが嫌いだと言っている。話の食い違いを感じるし、毎回同じ内容の記載もおかしいと思う。</p> <p>また、以前、母がデイサービス利用時に意識朦朧等の状態になっていたにも関わらず、家族に連絡せず受診もしないなど緊急時の対応がなっていないと感じた。</p>
対応結果		<p>事業者に対し対応経過について確認したうえで、連絡帳の目的、活用の在り方について再度事業者内で協議すること、緊急時の対応について改善を図るよう指導した。</p>

③ 短期入所生活介護

No.	相談者	相談苦情内容
1	子の配偶者	母が利用していた短期入所生活介護事業所において、夜間帯の母の居室の巡回を怠っていたことが分かったが、これは法令等に違反しないのか。
対応結果		夜勤職員の最低基準は存在するが、各居室の巡回回数の規定までは無い旨を説明し、御理解いただいた。

④ 居宅介護支援

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<p>デイサービスでの入浴介助は、他の利用者に見られないよう時間をずらしているが、いつもの時間に入浴できない日があった。その際、謝罪も無く自分がわがままを言っているからだと言うようにデイサービス職員と一緒にケアマネジャーに嘲笑われた。</p> <p>さらに「ケアマネジャーを替えますか」と言われ、自分を排除しようとしているのだと感じた。</p> <p>サービスの利用は継続したいが、このままの利用はできない。</p>
対応結果		<p>地域包括支援センターからケアマネジャーに聞き取りを行ったうえで、相談者への説明及び謝罪を促した。</p> <p>その後、地域包括支援センター同席のもと、本人及び家族に説明と謝罪が行われ、担当ケアマネジャー変更後、サービスは継続された。</p>
2	子	<p>母は医療機関に入院していたが、退院が決まり今後のことを考えていかなければならぬが、担当ケアマネジャーに施設入所について聞いても、「入所申し込みは家族がするもの」の一言だけで、何もしてくれなかつた。</p>
対応結果		<p>在宅サービスや施設サービスの内容を説明した。</p> <p>ケアマネジャーに対する不満を述べていたため、担当ケアマネジャーや事業所は変更できる旨を伝えた。</p>
3	きょうだい	<p>緊急でショートステイを利用したい旨を担当ケアマネジャーに伝えたところ、居宅介護支援事業所との契約が切れていると言われた。</p> <p>契約書において、3か月以上サービス利用がない場合は契約が切れる旨が記載されているとするが、コロナ禍でサービス利用を控えていたところに何もお知らせがないまま契約終了とするのは納得がいかない。</p>
対応結果		<p>地域包括支援センターから事業者の法人宛てに苦情報告書を送付。</p> <p>後日、相談者との再契約が行われた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
4	子	<p>母の担当ケアマネジャーは、サービス計画作成の際に特にアセスメントするわけではなく「私の勘です」等と根拠が不明確である。また、家族の同意なしにサービスをキャンセルされたり、サービスを入れられたりする。</p> <p>適切なアセスメント等に基づいてケアプランに反映させる等、誠実に対応してほしい。できることなら、介護保険制度をよく理解した市職員やケアマネの上司と協議する等、ケアマネの指導をしていただきたい。</p>
対応結果		地域ケア会議を開催し、関係者間で対応を協議することとした。
5	子	<p>昨年亡くなった父親の担当ケアマネジャーは、ケアマネジメントの際に父親本人の意見や希望を考慮してくれなかった。</p> <p>父親は、自宅で過ごすことが希望だったが、同居家族は、家で父親の面倒を見るることは難しいと施設へ入れたがり、ケアプランも、父親の希望を取り入れずに作成していた。父親は認知症ではないのにどうして意見を聞いてくれなかつたのか。</p> <p>ケアマネジャーは、同居家族だけでなく介護者本人の相談にも応じることが仕事ではないのか。</p> <p>今後、ケアマネジャーには対応を改めてもらいたい。</p>
対応結果		居宅介護支援事業所への指導を行う市に相談内容を情報提供し、引き続き適正に指導を実施するように依頼した。
6	子	<p>父の要介護認定の判定に不満があり、担当ケアマネジャーに再認定の相談をするが、全く応じてもらえなかつた。</p> <p>また、本人及び家族に対するケアプランの細かい説明もなく、モニタリングの際もケアマネジャーからは何の提案もなく相談もない状態が続いた。</p> <p>父の入院中も、ケアマネジャーからは今後の予定や支援内容等に対し何の提案もなかつた。退院後、担当ケアマネジャーは変更した。</p> <p>前任のケアマネジャーには、今後の運営において対応を改めてほしい。</p> <p>市から事業所へ指導してほしい。</p>
対応結果		市から事業所管理者に対し、相談者の訴えを伝えたうえで対応経過を確認し、今後の対応に留意していただきたい旨を伝えた。

⑤ 地域密着型サービス

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<ul style="list-style-type: none"> 車いすに乗せて欲しいと頼んでも職員が返事をせず、車いすを持ってきてくれなかつた。 下血があった際、貧血を起こしたが、施設は病院へ連れて行ってくれなかつた。今まで複数回そのようなことがあった。 施設を変更したい。
対応結果		関係機関で連携のうえ事実確認を行い、本件については虐待等の疑いはないものと判断されたが、引き続き地域包括支援センターを中心に、利用者に対応することとした。

No.	相談者	相談苦情内容
2	きょうだい	<p>利用者が医療機関に入院した経緯について、施設と病院の説明に食い違いがある。</p> <p>また、施設の管理者から出された書類に「代筆と押印をしてほしい」と言われ応じたが、何の書類か見せてもらうことができず、説明もされなかった。</p>
対応結果		保険者から事業者に確認するか尋ねると、相談者は「後日管理者と会ったときに確認し、解決できなかつたらまた相談する」とした。
3	子	<p>小規模多機能型居宅介護事業者による母の通院介助の際に、自動車事故が起きた。</p> <p>当日中に、事業者から事故に関する報告と謝罪があったが、後日、訪問サービスに入った職員から「反省文ノートを読んでとても驚いた。大丈夫でしたか?」と言われた。</p> <p>職員全員での話し合いが行われず、ノートの回覧で周知しているのは、事故対策としておかしいと思う。</p>
対応結果		<p>市から事業者に対し対応経過を確認したうえで、事故対応マニュアルを職員間で再度確認し周知徹底するように指導した。</p> <p>その後、事業所から相談者へ再発防止策等が報告された。</p>

⑥ 介護予防サービス

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>担当ケアマネジャーに対し、母のサービスを増やしたいと要望したところ、区分変更申請を一方的に勧められた。それらの必要性や家族として意思表示が必要なこと等がごちゃごちゃで非常にストレスを感じる。</p> <p>今後の進め方の改善を強く希望する。</p>
対応結果		<p>地域包括支援センターの担当ケアマネジャーとしては、近日中に利用者が手術を予定していたこともあり、術後の利用者の状態も考慮し、区分変更申請を提案していたものだったが、それに伴う諸手続き等について説明が不十分であった。</p> <p>当案件について、地域包括支援センター管理者等に報告・相談のうえで相談者に謝罪した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
2	本人	<p>介護予防支援の担当ケアマネジャーの言動について、以下の不満がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関わり始めて間もないのに、急に通帳を管理させてほしいと言われた。 ・ 病院受診に許可なくついてくる。診察室に入ろうとしたら、何も言わずに同席しようとしてきた。 ・ 会うたびに「顔色が悪い」と言われ続ける。 ・ 緊急通報装置について「どうして身に着けないのですか。すぐに通報できないじゃないですか。」と強く言われた。
	対応結果	<p>担当ケアマネジャーに対し以下のとおり確認し、今後は担当を変更することとした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通帳管理について 本人の金銭管理に課題があったため、日常的金銭管理サービスを勧めたものだったが、信頼関係が築けていないうちに勧めてしまっていた。 ・ 病院受診時の付き添い、顔色のことについて 病院受診については、事前に約束をしていたものだった。また、日によって顔色が悪いときがあったため、「今日は疲れていますか?」と発言したことはあった。 ・ 緊急通報装置について 市から貸与している緊急通報装置が、寝室に置いたままになっていたため「すぐに通報できるように身に着けておいてくださいね」と伝えたことはあった。
3	本人	<p>事業所に対して職員の質向上や対応力向上を求め意見してきたが、事業所側はこれを恫喝として、サービスの利用終了を示してきた。</p> <p>一旦は自分もサービス利用終了に同意したが、やはり納得できない。</p>
	対応結果	<p>契約の有効性等については、当事者間の協議をするものであることを伝えたうえで、地域包括支援センターにおいて、今後も利用者支援や相談対応を継続することとした。</p>

⑦ 介護老人福祉施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	配偶者	<p>特養施設に入所する妻の足の擦り傷に施設側は気づかず、自分が治療をお願いしてから病院へ連れて行ったことに対し、処置が遅いと感じる。</p> <p>なお、最初は妻自身が足に傷をつけたのではないかと施設に言われたが、その後、更衣介助の時に職員が傷をつけてしまったかもしれないとの説明があった。</p> <p>別の怪我においても、当初は妻自身で作った怪我だとされたが、後になって職員が車いすに妻を乗せようとした際に尻もちをついたことが原因であるとされた。</p> <p>施設長から謝罪はあったが、報告書の内容もより詳細に書いてほしい。</p>
	対応結果	<p>市から事業者に対し、事故原因の検討状況や今後の対応について確認のうえ、適切な対応を指導した。</p> <p>その後、事業者から利用者家族に対し、改めて事故原因の報告が行われた。</p>

⑧ 介護老人保健施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	子	<p>母が老健施設に入所しているが、感染症対策による面会制限によって、もう4年会っていない。過剰な面会制限は、高齢者虐待および人権侵害にあたる。</p> <p>私は他県の医療従事者だが、こんな厳しい対応は他県のどこもとっていない。</p>
	対応結果	<p>事業者としては、新型コロナウイルス感染症患者の定点報告数を確認した上で、最終的には施設長が面会制限の有無を判断しているとのことだった。</p> <p>事業者に対し、他の施設では工夫しながら面会を行っていることを共有し、できるだけ面会できるよう依頼した。</p>
2	子	<p>入所に係る利用料について、月に上着15枚、肌着18枚などの費用が計上されているが納得がいかない。</p> <p>領収書の明細に詳細な使用理由を記入してほしいが、これまで3、4回施設に申し入れているものの改善されない。</p>
	対応結果	<p>利用料等のほかに入所者から支払いを受けることができるとされている日常生活に要する費用について、その要件である「利用者等又はその家族等の自由な選択に基づいて」「利用者等又はその家族等の同意を得なければならない」に沿った取扱いを行っているか、当該施設に確認し、適宜指導を行うこととした。</p>
3	配偶者	<p>妻の通院に家族が同行した際、大量のフケが利用者の体と車椅子に付着しており、普段施設でどのように過ごしているのか心配になった。</p> <p>以前にも手足の爪が伸びていたことがあった。</p> <p>また、面会についても、コロナ禍で直接会わせてもらえず心配である。</p> <p>施設に対して是正をお願いしたい。</p>
	対応結果	<p>指導監督機関から事業者に対し対応経過を確認したところ、面会については、オンラインかガラス越しで行われていた。</p> <p>入浴については、施設内でのコロナ発生に伴い、清拭のみとしていた期間があったが、近日中に入浴再開予定であることを確認し、施設に対し、利用者の心身の清潔の徹底を指導した。</p>

⑨ その他の施設

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<p>有料老人ホームでのサービス提供について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問介護サービスの利用票において30分程度の身体介護が計画されているが、実際にヘルパーが介護に当たる時間は3分くらいであった。 ・ 職員に頼りたくても声をかけづらく、声をかけても後回しにされる。 ・ 男性のヘルパーがオムツ交換をしていた時、セクハラ発言があり嫌な思いをした。 ・ 金銭管理を頼んでいるが、コーヒーを買うためにお金を出してほしいと言っても、出してもらえなかった。
	対応結果	<p>聴取内容が事実であれば、介護報酬の不正請求に該当する可能性があり、また、セクハラ行為や金銭管理に対する不満については指導監督機関に報告のうえ、両者で連携し、事業者に対し聴取と資料請求を実施した。</p> <p>その結果、サービス提供内容に不適切な点はなかったものの、運用について注意喚起を行った。</p>
2	子	<p>弟には言わないでほしいと言ったことを、有料老人ホームの管理者が無許可で弟に話したため、私が弟に叱られた。弟が契約者だからといって、私をぞんざいに扱うのはおかしい。このことで有料老人ホームの管理者と言い合いになった。</p>
	対応結果	<p>事業所側からも利用者家族からのハラスメント事案（頻回な連絡等）として、広域振興局に相談がきていた。</p> <p>事業所に対し、法人全体で和解に向けた対応を行うよう助言した。</p>
3	その他 (不明)	<p>施設職員から、利用者に対して「診察に行け」といった命令は許されるのか。</p> <p>介護保険法で施設職員が守られているから職員は好きなように命令できるのか。</p>
	対応結果	<p>介護施設職員からの命令や威圧的な態度は不適切であるため、状況を調査するため施設名を確認したが、明らかにされなかった。</p> <p>相談者に対し、職員が利用者に好きなように命令できる権限はないことを伝えたところ、「また相談したいことがあれば電話するかもしれない」として切電された。</p>
4	本人	<p>入居中の有料老人ホームの処遇に以下の不満がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 排尿パッドの交換が面倒なのか、職員から水を飲まないよう言われる。 ・ ケアの際に、乱暴に足を動かされる。 ・ 呼ぶと嫌な顔をされる。
	対応結果	<p>広域振興局から事業者に対し、次のとおり聴取・確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員から水を飲まないように言ったのは、当該利用者が時として水を飲み過ぎの傾向があることから注意喚起したもの。 ・ 扱いを乱暴に行った職員、呼ばれて嫌な顔をした職員は確認できなかつたが、職員に共有し、利用者がそのように感じることが無いよう注意を促した。

No.	相談者	相談苦情内容
5	子	<p>母が施設内の階段から転落した。施設職員の車で病院へ連れて行き、頭部を5針縫つたようだ。相談者は、この事故のことを後日面会した際に母から聞いて初めて把握した。</p> <p>事故発生時に、施設側から息子に対して連絡はなかった。事故発生時の状況やその後の対応について何度も説明を求めているが、社長が対応してくれない。</p>
	対応結果	<p>市から施設に連絡を取り、息子に対して対応をするよう伝えること、また、本件に関する市への事故報告が未提出であることから、提出を促すこととした。</p> <p>後日、相談者に対し施設から報告があったことを確認した。</p> <p>相談者より、説明としては納得できる内容であったとの連絡があった。</p>
6	子	<p>母は、施設に約2か月間入居していたが、当該施設で過ごしていた期間に起きたことについて、事実確認したいことがある。詳細は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> 家族の意向として、点滴をしていた母の食事を「口から食べさせたい」と主治医に主張した際、主治医が怒ってしまい、点滴中止になってしまった。これは老人福祉法におけるサービス提供の中止に該当するのではないか。基準違反であれば、行政から指導してほしい。 施設から提出される請求書と領収書の金額に差異がある。 施設との連絡窓口であった別の家族の主張と施設の主張にくい違いがあり、どちらが本当の話をしているのか分からぬ。
	対応結果	<p>当初、市から施設へ状況を確認してほしいとの要望であったが、後日、相談者から「考え直したが、事を荒立てたくない気持ちも芽生えてきた。改めて家族と対応を検討してみる」との報告あり。その後、相談者からの連絡はなかつた。</p>

(2) ケアプラン

No.	相談者	相談苦情内容
1	本人	<p>担当ケアマネジャーは、1年前に顔合わせした以降、直接話をしたことはないし、会ってもない。</p> <p>また、ケアプランは自分の症状と全く違うことが書かれており、なにも書いていない真っ白な書類にサインを求められたことがある。</p> <p>市には、こういったケアマネジャーが潜んでいるということを分かってほしい。</p>
	対応結果	<p>傾聴に努めた。</p> <p>今後、事業者に対する定期検査等において運営体制を確認する予定とした。</p>

(3) その他

No.	相談者	相談苦情内容
1	その他 (元職員)	<p>(警察署交通課より市町村へ情報提供) 施設の元職員を名乗る人物より以下の相談があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 当該事業所では、事業用自動車での事故が度々起きているが、警察署への届出等がなされていない。 管理者自身が起こした事故も、警察署への届出等がなされていない。
対応結果		<p>当該事業所へ連絡したところ、相談内容と同様の事実があったことを確認した。 事故があった場合、警察署への届出が必要である旨を指導した。</p>
2	ケアマネジャー	<p>有料老人ホームに入所している担当利用者が救急搬送された。 搬送後、医師が有料老人ホーム職員に向かって「なんでこんなになるまでほつといったんだ」と言っているのを、病院に駆け付けた利用者の親族が聞いた。 後日、家族が、施設に急変前の様子を尋ねたところ、通院した日付を書いた手書きのメモを渡され、有料老人ホームの理事長から「(施設側は)ちゃんと見ていますから」と怒鳴られた。</p>
対応結果		<p>利用者の親族に苦情申立ての意思はないことを確認。 搬送先の医療機関に確認のうえ、虐待対応も不要とするも、今後も関係機関で対応していくこととした。</p>
3	その他 (近隣住民)	<p>通所型サービス利用時の送迎の際、送迎担当職員が被保険者に対し、怒声や被保険者の手を強く引くような行為があった。</p>
対応結果		<p>行政機関で連携し、関係者への状況確認を行った。 事業者に対応状況を確認した結果、被保険者は耳が聞こえにくいため、普段から大きな声で接している状況があった。 被保険者自身は担当職員の応対に威圧や恐怖を感じていることはなく、被保険者及び家族はサービスの継続利用を希望された。 被保険者家族から、被保険者の体調や性格に応じた声掛けや対応をしてほしいとの希望を確認し、市からこれを事業者に伝え対応終了とした。</p>
4	子	<p>施設入所中の母が、車椅子から立ち上がった際に施設職員から平手打ちをされたと話をしていた。 施設に話することで母がさらに被害を受けるかもしれない、施設には自分から連絡があったことは話さないでほしい。</p>
対応結果		<p>調査を行った結果、相談内容の状況は確認できなかった。</p>

No.	相談者	相談苦情内容
5	子	<p>母が体調不良で救急搬送され、尿路感染症と肺炎の合併症を引き起こしていた。それに伴う施設の対応や、これまでの対応への不満を聞いてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 搬送先の医療機関において、これまでにも数回肺炎を引き起こしているということを伝えられたが、施設側がその事実を家族にも伝えるべきではなかったのか。 ・ 尿路感染症ということは、紙おむつの交換など施設側の衛生面の配慮が足りなかつたのではないか。 ・ 施設から「自分の親なのだからしっかり面倒を見てくれ」といった内容のことを言われた。
対応結果		現時点では施設側に連絡はしてほしくないということであったため、記録に留めることとした。
6	子	<p>先日、母が10年以上入居していた特定施設入所者生活介護事業所から退去了した。</p> <p>退去にあたり31万円の原状回復費の見積もり書を提示された。10年超居住したことによる経年劣化が加味されるべきであると思うが、このように高額な請求は妥当なものなのか。納得がいかない。</p>
対応結果		<p>事業所あてに状況を確認した結果、対象者は部屋で観葉植物を育てていたため、水やりにより周辺の腐食や水回りの汚れに対し、業者による修繕・清掃が必要な状態で、経年劣化とは言えない状態とのこと。退去の際に部屋の状態を家族も確認しており、原状回復費が生じることも伝えてあったことを確認した。</p> <p>事業所から確認した内容を相談者に伝え、原状回復費が生じることは妥当と思われること、また、見積内容の妥当性については、弁護士等の専門機関あてに相談するよう助言した。</p>
7	子	<p>母が有料老人ホームに入居した当日、施設と家族の都合が合わなかつたため、施設に確認したうえで、後日契約することにした。</p> <p>しかし、数日後、母本人から、「もうあそこには戻りたくない」と発言があつたことや、適切な排泄介助が行われていないこと等が分かつたためその日のうちに施設に退所を申し出たが、施設側から契約書の取り交わしや費用の説明等は一切ないまま、「契約をしていないから介護保険サービスとしては請求しない。入居日数分の利用料は全額自己負担になる」と告げられた。</p>
対応結果		未契約、利用料金の説明が未実施であることや、不適切な介護が疑われる内容であることから、広域振興局・市町村・担当ケアマネで情報共有し、状況確認のうえ適宜指導予定とした。