

## 第3部 国保連合会の苦情相談事例

I. 介護サービス	
1. 居宅介護支援	39
2. 訪問介護	43
3. 訪問リハビリテーション	46
4. 通所介護	46
5. 特定施設入居者生活介護	48
II. 施設サービス	
1. 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	51
2. 介護老人保健施設	54
III. 地域密着型サービス	
1. 小規模多機能型居宅介護	56
2. 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	56
3. 地域密着型通所介護	60
4. 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	60
IV. 介護予防・日常生活支援総合事業	
1. 訪問型サービス	62
2. 通所型サービス	62
V. その他（介護保険対象外）	
1. 有料老人ホーム	64
2. サービス付き高齢者向け住宅	65
3. 行政の対応	66

注) この事例については、平成30年4月受付分から令和2年3月受付分までに本会が対応した苦情相談の一部を掲載しています。



I. 介護サービス

1. 居宅介護支援

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	利用者	<p>私は生活保護を受けており、有料老人ホームに入居している。47歳であるが持病があるため介護保険を利用し、通所介護の入浴介助やベッド等の福祉用具レンタルのサービスを受けている。</p> <p>3年程前から要介護2のサービスを限度額上限まで受けていたが、昨年8月（1年程前）に要介護区分が変更し要支援2に下がったため、今後のサービス利用についてケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）に相談したところ、私が市町村に区分変更申請すれば要介護2に戻ると断言し、保護課のケースワーカーとも調整すると説明されたため、ケアマネに任せることとした。</p> <p>しかし、要介護区分は変更されなかったため、ケアマネに言われたとおり、すぐに北海道介護保険審査会に不服申立てしたが、結局、要支援2のまま変更されなかった。認定結果が出たのは今年の6月で判定されるまで8ヵ月間かかったが、その期間に要介護2のサービスを利用していったため、ケアマネから通所介護事業所と福祉用具貸与事業所に、要支援2の限度額との差額を支払うように言われた。</p> <p>介護サービス分の生活保護費は判定を受けた昨年8月から要支援2の利用額を上限に市町村から介護事業所に支払われることになるが、差額分を支払うお金がないため、市町村保護課のケースワーカーに相談したが差額分は支給できないとのことで、要介護2のサービスを強行したケアマネに相談するように言われた。</p> <p>私はケアマネから要介護2に戻ると言われ指示通りに不服申立てまでしたにもかかわらず、今さら要介護区分が変更しなかったからと言って、その差額分を私が支払うのはおかしいと思う。まだ、事業所から請求されていないので金額は分からないが、貴会からケアマネに指導してもらったうえで差額分を負担するように言ってほしい。</p> <p>なお、ケアマネが信用できなくなったため、今月から居宅介護支援事業所を変更し、新たなケアマネに利用料の差額分の支払いの対応について協力してもらっている。</p>	<p>【市町村介護保険課へ確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が要介護認定の区分変更申請や不服申立て等を行った場合、要介護度が確定するまでの期間は、ケアマネは判定された要介護度で暫定ケアプランを作成することになるが、利用者が今までの要介護度のサービスを要望する場合は、ケアマネは要介護度の差分の利用料を利用者が支払うことになることを説明し了承を得たうえで、暫定ケアプランを作成しなければならない。</li> <li>要支援2の判定の場合、居宅介護支援事業所のケアマネが地域包括支援センター（以下「包括」という。）と協議し、包括のケアマネが暫定ケアプランを作成することになる。</li> <li>要介護度が要介護2に変更しなかった場合の利用料の差額分の支払いについて、利用者へ説明せずに要介護2の暫定ケアプランを強行して作成したケアマネの対応については指導の対象となるので、ケアマネに状況を確認したうえで相談者の苦情相談内容が事実であれば指導する。</li> <li>利用料の差額分の支払いについては損害賠償の関係であるため、ケアマネに差額分を負担するよう指導することはできない。</li> </ul> <p>【市町村保護課へ確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当時の担当ケースワーカーは介護扶助の生活保護費は判定どおり要支援2の相当額を支給することとなるので、介護サービスも要支援2のケアプランに変更することになるのではないかと話し合ったが、ケアマネは要介護2に変更になると断言し、ケースワーカーの意見を無視して進めていた。</li> <li>利用料の差額分の支払いについては、ケアマネが責任をもって負担するべきものである。</li> </ul> <p>【対応】</p> <p>ケアマネが要介護2の暫定ケアプランを強行し作成したこと、要支援2の判定から変更されなかった場合の利用料の差額分の支払いを利用者に説明しなかったことについては指導の対象となるため、相談者の了承のもと市町村介護保険課に、市町村保護課に確認した当時の状況を説明したうえで事業所への対応について相談したところ、市町村介護保険課が事業所に状況を確認し必要に応じて指導するとのことであったため、その旨相談者に伝えた。</p> <p>また、ケアマネが利用料の差額分を負担することについては、本会及び市町村からは指導できないことを説明したうえで、損害賠償については民事的なこととなるため、相談先として市町村の無料法律相談や法テラスがあることを併せて説明し納得いただいた。</p>

2	利用者	<p>以前、障害福祉サービスを受けていたが、65歳になり介護サービスを利用することになった。現在病院へ行くための移動支援と訪問介護を受けているが、訪問介護事業所から「これ以上サービスを続けることはできない。」と言われ、一方的に契約解除された。担当ケアマネ（以下「ケアマネ」という。）に連絡したところ「訪問介護事業所の契約解除は市町村にも確認したがやむを得ない理由に該当する。」と言われた。ケアマネについても「これ以上わがままを言うならケアマネを変更してほしい。」と言われたため、契約を解除した。</p> <p>訪問介護事業所及びケアマネの契約解除により、介護サービスを受けられなくなり市町村の障害担当及び介護担当の職員・新しいケアマネ候補者・地域包括支援センター（以下「包括」という。）職員・息子を含めた担当者会議が開催されたが、会議において紹介されたケアマネと信頼関係を築くのは無理と判断したため、包括で対応してくれるケアマネを探して貰っているが、サービスを受けられなくなって2ヵ月弱経過している。</p> <p>介護サービスを提供されていた際に、パニックになり、いろいろ文句を言ってしまった私が悪いことは分かっているが、トラブルを起こしたつもりは無く、介護サービスの提供も断っているわけではないので、介護サービスを速やかに受けられるよう何とかしてほしい。</p>	<p>【居宅介護支援事業所管理者へ確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談者は対人恐怖症など複数の精神疾患があり、自分の思い通りにならないとパニックになり、豹変して罵声を浴びせてくる。</li> <li>65歳になるまでは障害福祉サービスを受給しており、誕生日がきて介護サービスを開始したが、介護サービスに対する要望が多く、介護職員が少ない事業所では対応が出来ない状況である。</li> <li>介護保険制度について、提供できる介護サービスと提供できない介護サービスがあることを何度も説明しているが、納得してくれないので対応に苦慮している。</li> <li>次のケアマネ候補者は決まったが、対応してくれる訪問介護事業所が見つからない状況である。</li> </ul> <p>【市町村へ確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訪問介護事業所及びケアマネが見つからないことから担当者会議を開催し、対応している。</li> <li>相談者は介護サービス計画にあるサービスが終わった後でも、時間が余っていれば介護サービス計画外のことを要求してくるので、制度のことを市町村から説明している。</li> <li>相談者宅を訪問したが、部屋も整頓されており、異臭等もせず、相談者のみで日常生活ができています。</li> <li>担当者会議で新しいケアマネを紹介したが、相談者が気に入らなかつたため、再度、市町村と包括でケアマネを探している。急いでいるのなら自分で探しても良いことを伝え、居宅介護支援事業所の一覧を渡そうとしたが、「自分で探すことは無理」と言われた。</li> <li>相談者が早急に介護サービスを受けられるよう対応しているが、相談者の氏名を述べるだけで受け入れを辞退する事業所が多数あるため、対応に苦慮している。貴会に連絡があった際には急いで探していることを伝えてほしい。</li> </ul> <p>【対応】</p> <p>本会は、介護サービスの利用にあたり、訪問介護事業所及びケアマネの調整・紹介等をやる機関ではないため、相談者の思いを市町村へ情報提供するとともに市町村及び包括が早急に介護サービスを受けられるよう対応しているため、信頼して連絡を取り合うよう伝えた。</p>
3	利用者	<p>私は脳梗塞を患っており、1年程前から介護サービスを利用している。</p> <p>風呂場で転倒してしまったため、ケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）が風呂場用の滑り止めを置きに来たが、置き方が乱暴なので注意をしたところ、ケアマネの態度が悪くなった。1年間担当して貰い、いい人だと思っていたが、注意した後から私の古い要介護認定証を許可も取らず破り捨てる等、態度が一変した。</p> <p>担当とは一切会話をしたくないので、地域包括支援センター（以下「包括」という。）にも連絡し、ケアマネを変更したい旨を伝えたところ、居宅介護支援事業の管理者から電話連絡があったため、嫌な思いをしていること、ケアマネを変更したい旨を直接伝えたところ、「対応する」と言われたが、未だに連絡もなく、挨拶にも来な</p>	<p>【地域包括支援センターへ確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談者から連絡があり、ケアマネの変更を要望している。</li> <li>相談者は居宅介護支援事業所の担当者とは話をしたくないが、担当者以外とは話せるため、居宅介護支援事業所には担当者以外から連絡するよう伝え、相談者と直接やり取り出来ている確認が取れたため、包括での対応は終了した。</li> <li>居宅介護支援事業所へ再度確認したところ、連絡は行えているということであり、今の居宅では対応できるケアマネがいないため、相談者に了承頂き、早急に事業所変更を行うということであった。</li> </ul> <p>【対応】</p> <p>事業所を変更することは同じ事業所内でケア</p>

		<p>い。状況はどうなっているのか。</p> <p>また、電話の際に管理者から今回の件について謝罪があったが、関係のない管理者が謝罪するのではなく、謝罪は本人がすべきである。</p> <p>態度の悪い人が何故資格を得ているのか。資格を与えている国や北海道にも報告したいと考えているが、介護の専門家である貴会ではどのように考えているのか教えてほしい。</p>	<p>マネを変更するより時間がかかる旨を説明し、居宅介護支援事業所が早急に新たなケアマネを探しているため、もう少し時間がかかることを伝えた。</p> <p>また、ケアマネの資格に対する相談については、本会では資格を与える基準について判断できない旨を伝えた。</p> <p>なお、今回の件に関して、ケアマネは自らの役割外の部分で利用者のために行動していることも理解してほしい旨を伝えた。</p>
4	家族 (娘)	<p>父は、要介護 5 で訪問看護及び訪問介護を受けている。</p> <p>今日は、午前中に訪問看護を受け、午後から訪問介護の生活援助と入浴サービスを受ける予定であったが、午後訪問したヘルパーから、「今日の入浴サービスは、午前中に訪問看護を行った看護師とケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）が協議した結果、中止することにしました。」との報告があった。ヘルパーに理由を聞くと、「お父様の体調が悪いのでできないとケアマネから聞きました。」とのことであった。</p> <p>私は入浴サービスのためにお風呂の準備をし、父も体調が悪いところがなく入浴を楽しみにしていたが、本人や家族に何の連絡もなく、ケアマネの勝手な判断で入浴サービスを中止したことに対し憤っている。ケアマネに入浴サービスを中止する権利はあるのか。貴会から、二度と勝手に入浴サービスを中止しないよう、ケアマネに指導してほしい。</p> <p>なお、中止した経緯を聞くため、訪問した看護師とケアマネに電話をし、看護師からは謝罪の言葉があったが、ケアマネは不在で連絡は取れなかった。</p> <p>今後、ケアマネから連絡が来ても、理由を聞く必要もないし、過去のことはどうでもいいと思っているので、電話に出る気もない。話を聞くにしてもヘルパーの話以外は聞きたくない。</p>	<p>【対応 1】</p> <p>訪問看護の際に看護師が利用者の体調が良くないと判断し、ケアマネと協議をした結果、利用者の体調を考えてケアマネからヘルパーに入浴サービス中止の指示を出したと思われるが、サービス内容を変更するのであれば、事前に利用者又は家族に対して、説明することが必要であることから、ケアマネに対して今回入浴サービスを中止した理由を聞き、次回以降のサービスについて、説明なくサービスの変更が行われないよう、相談者とケアマネで話し合いを行うべきであることを伝えた。</p> <p>しかし、相談者は「今回の件についてケアマネと話をしたくない。ケアマネからヘルパーに対し中止にした理由を伝え、後日、ヘルパーが訪問した際に私に中止した理由を教えるよう伝えてほしい。」と言っていることから、本会からケアマネへ状況確認することとした。</p> <p>【ケアマネへ状況確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入浴はヘルパー二人でリフトを使って介助しながらサービスを提供しているが、最近は酸素飽和度が 70%まで下がっており、昨日も夜中に痰が絡んで呼吸が苦しいと利用者が出ていたので、訪問してマッサージしながら吸引したが、状態が回復しなかったと訪問看護師から聞いたため、入浴中止の判断とした。</li> <li>入浴中に気を失う可能性もあるため、今後、入浴サービスを中止しなければいけない状態と判断した際には、事前説明を行ったうえで中止の対応をする。</li> </ul> <p>【対応 2】</p> <p>ケアマネへ状況確認した旨を相談者に連絡し、ケアマネが入浴サービスを中止した経緯について伝えたと、納得していただいた。</p>
5	家族 (娘)	<p>母は、昨年デイサービスを利用したが、母には合わなくて 1 ヶ月ほどで止めてしまった。</p> <p>止めたことを、ケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）に話したら、「何かあったらまた言ってくださいね。」と言ってもらい、たまにケアマネから連絡が来ていた。</p> <p>デイサービスを止めて半年以上経ったが、明らかに母の身体機能が落ちてきており、指の動きが鈍くなり、手も前より上がらなくなり、トイレに行くのも大変になってきた。</p> <p>このままでは弱る一方なので、ケアマネに連絡し、長く続けられるか自信がなかったため、訪問リハビリを取りあえず 3 ヶ月受けたいと相談してみた。</p> <p>ところが、ケアマネからは、「訪問リハビリは短期間やるものではないので、長期間やる人以外は受けられない。絶対ダメとは言わないが、短</p>	<p>訪問リハビリの短期受入の可否については本会で判断出来ないため、ケアマネの考えに納得できないのであれば、事業所の管理者、又は地域包括支援センターに意見が正当であるかの相談を行い、また、他のケアマネを紹介してもらう等をして、他のケアマネからの意見を聞くことも一つの方法であることを伝えた。</p> <p>なお、利用者が介護サービスを受けられない期間が伸び、これ以上身体機能を落とさないためにも、3 か月という期限にこだわらず、まずは、ケアプランを見直してケアマネと一緒に利用者が受けられるサービスについて相談することが必要であることを伝えた。</p>

		<p>期間を受けてくれる事業所があるかどうかもわからないし、そのようなことを言う人はいないので、3ヵ月というなら、鍼灸治療の方が良いのでは。」と言い、取り合ってくれなかった。</p> <p>ケアマネとこれ以上話をすると、喧嘩になると思うのでもう頼みたくない。ケアマネの話に納得いかないため、貴会に相談の電話をした。</p>	
6	家族 (娘)	<p>母は通所介護を利用している。先日要支援2から要介護1に区分変更されたことに伴いケアプランも変更され、サービス内容も週1回2時間の利用から週2回3時間の利用に変更された。</p> <p>要支援2として2時間の通所介護を利用している時は、友人が沢山いて一緒にサービスを受けて帰るも一緒に帰っていたが、要介護1になってから追加された前後の30分間は、友人が一人もいないので、飲みたくないコーヒーを飲むなどして無駄な時間を過ごしているようである。</p> <p>冬場は暗くなってから一人で帰ることになり、通所介護に行くたびに落ち込んで帰って来る母を見ているのが忍びなくて、母のためには要支援の時のように2時間の利用にしてほしいとケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）にお願いした。</p> <p>しかしケアマネは、「変更はできません。」の一点張り、どうしてダメなのか説明もしてくれない。</p> <p>母に通所介護を楽しく利用してもらうために、利用時間の請求は3時間でも構わないので、従来通り2時間の利用にしたいと思っている。何か良い方法があったら教えてほしい。</p>	<p>通所介護について、基本は介護報酬が3時間以上4時間未満から請求できる仕組みとなっているため、ケアマネは請求の関係から見てケアプランを変更できないと言っている可能性はあるが、「長時間のサービス利用が困難である者、病後等で短時間の利用から始めて長時間利用に結び付けていく必要がある者、利用者側のやむを得ない事情により長時間のサービス利用が困難な者」の場合、2時間以上3時間未満の利用でも請求が可能となることから、利用者が当該条件に当てはまるか不明であるが、再度ケアマネに相談してケアプランを変更する方法があることを伝えた。</p> <p>また、ケアマネは利用者に対して一方的にケアプランを変更出来ないと言うのではなく、ケアプランが変更できない詳しい理由を説明する必要があるため、再度相談したうえで詳しい説明がなく疑問が生じた場合には本会に連絡するよう伝えた。</p>
7	家族 (娘)	<p>私の父は要支援1で、総合事業のデイサービスを利用しており、ケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）は地域包括支援センター（以下「包括」という。）の職員が担当している。</p> <p>一方、母は要介護1で軽い認知症状があるが、デイサービスを利用し、ケアマネは包括から紹介された通所介護事業所と同系列の居宅介護支援事業所のケアマネが担当している。</p> <p>両親の担当しているケアマネは友人同士で仲が良いためか、ケアマネ同士の連携が必要と言っては、父母のお互いの情報を交換したり、母のケアマネはモニタリングをする際に、「ついでにお父様のモニタリングを私がします。」と言ってきたり、私に母のケアプランを立てるよう依頼してくる。</p> <p>両親のケアマネは別々に契約しているため、それぞれの仕事をすべきで、ケアマネ同士が親密だからといって連携は必要ないと思う。</p> <p>私は、あらゆる情報を共有されるのが嫌で、母のケアマネと契約を解除したが、以下の点について教えてほしい。</p> <p>① ケアマネは絶対に必要なものなのか。 ② 両親それぞれ担当のケアマネ同士で、連携をする必要があるのか。 ③ 包括からの紹介以外でケアマネを探す場合、どのような方法があるか。 ④ ケアマネとの契約の際に、母の記名押印とは別に代理人として私の記名押印は可能か。</p>	<p>①のケアマネの必要性については、介護サービスに必要なケアプランの自己作成は認められているが、専門の知識が必要で、そのほか事業所との連絡調整やサービス担当者会議の開催などケアマネがすべき仕事は沢山あり、ケアマネの代わりに家族が行うことは、非常にハードルが高いので、ケアマネと契約することが一般的であることを伝えた。</p> <p>②のケアマネ同士の連携については、両親を担当しているケアマネ同士であれば、利用者の介護サービスを効果的に進めるためには連携が必要であるが、介護に不必要な連携や、担当以外のモニタリングを代行するようなことは担当業務から逸脱しているため問題があることを伝えた。</p> <p>③の包括以外でケアマネを探す方法としては、インターネットで探すことや、友人知人から情報を聞く方法があることを伝えた。</p> <p>④の契約書に代理として家族の署名押印することの可否については、契約書は当事者同士が交わすもので、利用者が認知症などで契約の判断が付かない場合などは代理人が代わりになることもあるが、相談者の場合は当てはまらないため、契約の際家族立会いの下、利用者が契約内容を十分に確認出来れば、代理人として署名押印する必要はないことを伝えた。</p>

## 2. 訪問介護

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (妻)	<p>私は夫と暮らしており、訪問介護の生活援助サービスを受けているが、介護保険のことで教えて欲しいことがある。</p> <p>最近、私の体調が悪く何度も救急病院にかかるようになり、二人での生活に不安を感じたので、一人暮らしをしている息子に、夜が心配なので一緒に住んでくれないかお願いしたところ、一緒に暮らしてくれることになった。私はうれしくてケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）にこのことを話すと、息子さんと一緒に暮らすのであれば、掃除のサービスが受けられなくなると言われたが、息子と一緒に住んでも、朝早くから夜遅くまで仕事をしているため、代わりに掃除などお願いできないが、制度として本当なのか教えて欲しい。</p>	<p>基本的に健全な同居家族が居た場合、生活援助サービスを受けることは出来ないが、例外として同居家族が障害、疾患があった場合や、障害、疾患がない場合でも、同様のやむを得ない事情により、家事が困難な場合に認められることとなっている。</p> <p>個々の利用者の状況に応じて具体的に判断されるというものであるため、同居した息子が掃除できない状況なのかをケアマネと相談するよう伝えた。</p>
2	利用者	<p>私は人工透析を受けており車いすで生活している。2年半程前から訪問介護事業所の生活援助サービスで週2回掃除や洗濯、買い物等のサービスを利用している。本来であれば、毎日利用したいところであるが、ケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）や事業所に要望しても介護職員が不足しているとのことで、回数を増やしてもらうことが出来なかった。</p> <p>3ヵ月前に事業所の管理者から、新しく介護職員を雇用したため利用日数を増やすことができるかと連絡があり、いつも来ていた介護職員の補助として新人の介護職員が3回実習に来た。後日、新人の介護職員が1人で掃除や洗濯をした時に、仕事が遅く時間内に終わらなかったことがあったため怒ったところ、翌日（8月19日）、事業所の管理者が自宅に来て、「新人の介護職員から、もう利用者の家には行きたくないと泣きながら言われたため、契約を解除する。」と一方的に言われ、帰り際に北海道や市町村に訴えてもいいと捨てゼリフを吐かれた。</p> <p>そのため、ケアマネに相談し、今は新しい事業所と契約しサービスを受けているが、事業所の対応が未だに忘れられないため、契約を解除してから2ヵ月半程経ってはいるが、先週、市町村に相談したところ、この話が事実なら事業所に指導するので事業所に状況を確認すると説明された。</p> <p>事業所が一方的に契約を解除した対応等が問題ないのか貴会からも意見を聞きたい。</p>	<p>指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準運営第9条（提供拒否の禁止）において、事業所は正当な理由なくサービス提供を拒んではならないと既定されていることを説明したうえで、相談者が新人の介護職員に怒ったことが、事業所が契約を解除した正当な理由に該当するかは、事業所に状況を確認しなければ本会では判断できないことを併せて説明した。</p> <p>相談者は既に事業所の指定監督権限がある市町村に相談していることから、本会では重複して対応しないことを説明したうえで、市町村に事業所へ対応した結果を確認した方がよいことを伝えた。</p> <p>また、今後同じようなことがあった場合は、直接介護職員に苦情を伝えるより、まずはケアマネに相談し事業所に対応してもらう方が円滑に進むと思われることを伝えた。</p>
3	家族 (娘)	<p>私の母はサービス付き高齢者向け住宅（以下、「サ高住」という。）に入居しており、訪問介護のサービスを利用していたが、サービス中に暴力を振るわれたため、市町村及び総合振興局に連絡したが、証拠がないため虐待との判断までは至らなかった。</p> <p>また、虐待の内容と一緒に、訪問介護事業所がサ高住と同一敷地内にあるにも関わらず、介護保険請求について10%の減算をせずに請求しており、総合振興局が監査に入ったが、未だに減算せずに請求している。同一敷地内であれば減算しなければならないのではないのか。</p>	<p>虐待については、すでに市町村で調査しており、証拠が無いため対応出来ないことに対して納得しているため傾聴した。</p> <p>また、同一敷地内の減算についても、総合振興局にすでに伝えている案件であることから、本会では重複して調査できないことを説明し、総合振興局へ情報提供することを伝えた。</p> <p>【総合振興局へ情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市町村と連携し取り急ぎ虐待については調査に入ったが、証拠がないため虐待と判断することはできなかった。</li> <li>同一敷地内の減算については、これから調査に入る予定で、現在情報を集めている段階である。</li> </ul>

4	<p>利用者</p> <p>私の母は掃除と買い物同行の生活援助を週に3回利用しており、私及び私の家族が近所に住んでいるので安否確認も兼ねて母の家を訪ねることが頻繁にあるが、事業所の管理者から「介護サービスを提供する際に、ご家族が頻繁に家にいるのであれば、介護サービスを利用せず、ご家族の対応のみで家事が出来るかと判断してしまうため、サービスを提供する際にご家族は家にいないで欲しいです。今後、サービスを提供する際にご家族がいたら帰るように言ってもいいですか。」と言われた。</p> <p>母は生活保護を受けているため、私がお金を預かって買い物してこることも出来ず、掃除も母から「掃除して」と言われられない限り行わない。家族のみで対応出来るのであればお金を払って介護サービスを利用することもないことから、事業所が言っていることはおかしいのではないか。</p> <p>今まで、ヘルパーが母の家を訪ねている際に、母から「娘はそのまま家にいてもいいですか。」とヘルパーに確認した際には、ヘルパーから「いいですよ。」と回答を頂いており、重要事項説明書にもサービス提供中に家族がいてはダメと記載はなく、事業所との契約時に家族が家にいるとサービス提供できないと言われているか母に確認したところ「言われていない。」と言っていた。</p> <p>当該事業所を利用して半年になるが、今になって事業所の決まりを家族に言うのは、サービスを提供する際に「家族が邪魔」という嫌味にしか捉えることが出来ないため、事業所に対して不信感があることから、明確な規定があるのか教えてほしい。</p>	<p>生活援助サービスは、要介護者が一人暮らし、または同居家族が障害・疾病（および同様のやむを得ない事情）のため、家事を行うことが困難な場合に提供できるので、家族が同居しておらず利用者が一人暮らしをしているのであれば、生活援助サービスの提供要件に当てはまることから、事業所の言っている「サービスを提供する際に家族は家にいないで欲しいこと」及び「サービスを提供する際に家族がいたら帰るように言うこと」に強制力はないことを伝えた。</p> <p>なお、契約書を再度確認して欲しいことを伝えたくて、規定の有無にかかわらず、今後のサービス提供の注意点について、事業所と相談者で話し合いを行う必要があることを伝えた。</p>
5	<p>利用者</p> <p>私は4年前から有料老人ホーム（以下「ホーム」という。）に入居しており、ホームと同系列の事業所に訪問介護サービスをお願いしている。</p> <p>現在は週4回の訪問介護サービスと福祉用具の借用、そしてデイサービスを利用しているが、この度デイサービスを止め、訪問介護サービスを週6回に変更することにしている。</p> <p>私は身体が不自由で、フォークは握れるが箸は使えず、室内では歩行器を使い、外では杖をつけて何とか歩いている状態で、週4回のサービスでは、買い物、掃除、洗濯、入浴及び通院の送迎・同行をお願いしている。</p> <p>入浴介助のヘルパーは当初からのヘルパーで、気が利くし良くしてもらっているが、掃除洗濯に来るヘルパーは担当が頻繁に変わり、半分くらい役に立たないヘルパーが担当になる。</p> <p>例えば、清掃時に歩行器の私に対し、「邪魔だからどいて。」と言ってきたり、掃除の邪魔と言って私に荷物を持たせたりするし、掃除がとにかく雑である。また、洗濯物を干しても皺を伸ばさないため、皺になったまま畳み、畳み方も雑である。</p> <p>ヘルパーの質を良くしてもらうため、ケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）や事業所の管理者に訴えたが、中々対応してくれない。</p> <p>市町村に、ヘルパーの質の悪いことについては何回も話しているが、今回改めて苦情相談の</p>	<p>【対応1】</p> <p>本会は市町村で既に苦情対応をしているのであれば、同じ案件を重複して受け付け出来ないことを伝えた。</p> <p>なお、内部で協議の上、結果を後ほど連絡する旨伝え、市町村に状況確認をする可能性があることを伝えた。</p> <p>【市町村へ確認】</p> <p>相談者は要介護認定の更新時に来所した記録があり、その折に、ヘルパーの対応が悪いことを話していたようであるが、苦情相談としては受付していないため、事業所に対しては何も対応していない。</p> <p>【対応2】</p> <p>市町村において、相談者から苦情相談を受け付けていないことが判明したので、今回の苦情相談について内部で協議した結果、事業所の管理者に、訪問介護で派遣されるヘルパーのサービスの質が低いことの苦情があったことについて当該事業所に情報提供をすることを伝えた。</p> <p>また、ケアマネとケースワーカーと相談者の3人で話し合いの場を持って、利用する立場としてヘルパーへどう対処すれば少しでも納得できるサービスを受けることが出来るかを相談するよう伝えたが、自ら段取りすることが必要なのであればやらないとのことであった。</p> <p>【事業所へ情報提供】</p> <p>事業所へ情報提供後、以下の内容を聞いた。</p>



		<p>ため市町村へ行った際、担当者が不在で、応対してくれた生活保護のケースワーカーが相談に乗ってくれ、貴会の電話番号を覚えてくれたので電話をした。</p> <p>ちゃんとしたヘルパーを派遣してもらいたいのので何とかしてほしい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者については、過去にも市町村へ苦情を言っていたことを本人から伺っていた。</li> <li>・最近も相談者と話し、その際、「ホールにテレビがない。」「入居者への配慮が足りない。」などの様々な苦情を言っていたが、ホームでは現在、自販機を設置するなど環境を順次整備している状況であると説明をしていた。</li> <li>・相談者は厳しい方であることを職員は分かっており、事業所としても特段気に掛けてサービスを行っている状況であるが、その中でもこのように話が出てきているので、今後、職員とも共有しながら注意していこうと思う。</li> </ul>
6	<p>家族 (息子)</p>	<p>義父は月1回、病院への付添サービスを訪問介護事業所と契約し利用している。</p> <p>付添サービスを利用するにあたり、病院の所在地は交通費のかかる地域であったが、交通費は取らないという触れ込みであったため、請求されることはなかった。</p> <p>しかし、今年になって付添サービスを利用した際、事業所から電話があり、「今まで交通費は請求していなかったが、経営が苦しくなったので〇月請求分(〇月サービス利用分)から請求することになりました。契約書の後ろの方に金額については記載してあります。」と言ってきた。</p> <p>また、地域外の他利用者は同様に請求することになったのかを確認したところ、「生活が苦しい人からはもらえない。」とのことであった。</p> <p>契約書に金額は記載してあったが、経営が厳しいとはいえ、事前の説明もなく利用済みサービスの交通費を請求することは納得できないため、事業所に訴えたが、経営状況悪化の一点張りであった。</p> <p>私としては、事前に説明があり、最低でも今月利用分から徴収するというのであれば納得できるが、あまりにも唐突で、利用済みサービス分の請求をすることや、人によって請求するしないを決めていることに対して納得できないため、振興局に事業所へ指導してほしい旨の苦情を言ったところ、「対応を取ることは出来るが、対応結果については教えることは出来ない。対応については内部で検討した上になるが、指定権限を持っているのみであって、指導を行う機関ではないことから、対応も指導ということにはならない。」と説明があったことから、指導を出来る機関を教えてくださいと言ったところ、消費生活センターと福祉サービス運営適正化委員会の電話番号を教えてください。</p> <p>紹介先の一つである福祉サービス運営適正化委員会に相談したが、「本会はアンケート調査等の対応は出来るが、指導を出来る機関ではないため、指導を求めるのであれば国保連合会に相談した方が良い。」と言われたことから、貴会に電話した。</p> <p>当該事業所に対して指導を行って欲しい。</p>	<p>【北海道へ確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合振興局・振興局は指導権限を持っているため、指導を行う機関ではないと言っているのであれば、こちらから確認を行う。また、今回の苦情内容であれば契約書に記載があったとしても、あらかじめ同意を貰っていない状況であるならば問題があると思われる。</li> <li>・振興局に確認したところ、「指導を行う機関ではないとは言っていない。現在内部で対応について協議している。」と言っていた。</li> </ul> <p>【対応】</p> <p>本会は他関係機関が既に対応している案件については重複して対応出来ず、北海道庁に確認したところ、総合振興局・振興局は指導権限を持っており、振興局も「指導を行う機関ではない。」とは言っていないとのことであったため、再度振興局に相談するよう伝えた。</p> <p>しかし、相談者は「たらい回しにするのか。指導出来る正式な機関はどこなんだ。」と納得できなかったため、各関係機関(市町村・北海道・福祉サービス運営適正化委員会・国保連合会)の役割を説明し、本会の見解として、契約書に記載があったとしても事業所が今まで請求をしていない交通費を請求する場合は、「あらかじめ、利用者又はその家族に対し、当該サービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得なければならない。」との規定に則る必要があると思われることから、事業所に対して情報提供を行う必要があると判断したため、振興局で対応が行われなかった場合は本会で対応することを伝えた。</p> <p>なお、相談者から「現在届いている請求書について支払うべきなのか。」と相談があったため、当該事業所の説明に納得しておらず、同意していないのであれば、納得できるまでは支払を保留することも方法の一つであることを伝えた。</p> <p>【振興局からの連絡】</p> <p>振興局から連絡があり、「相談者から再度連絡があり、貴会から「過去の支払はしなくてよい。今回の件に関しては何も対応しない。」と言われたとのことであるが、本当か確認したい。」と言われたことから、上記対応を説明した。</p> <p>なお、振興局の今後の対応について確認したところ、「あらかじめ同意を得ておらず、利用者によって支払の有無を決めることは問題があるので、内部で協議をした結果、指導を行う要件に当てはまらないので指導は行わないが、当該事業所に対して事情聴取を行い、状況によっては助言を行うこととなった。」とのことであった。</p>

### 3. 訪問リハビリテーション

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (娘)	<p>母は、現在週1回40分で、月4回の訪問リハビリテーション（以下「訪問リハ」という。）を利用している。利用から3ヶ月が経ち、当初は階段の昇り降りができなかったが、今は出来るようになったことから、訪問リハを徐々に減らして最終的に止める方向に持って行きたいと思っているため、可能か教えてほしい。</p> <p>実は当初、地域包括支援センターのケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）に、訪問リハは3ヶ月位で止めようと思っていることを伝えたら、「そのことは言わない方がいいよ。言ったら受けてくれる事業所がなくなるよ。」と言われた。</p> <p>私としては、止める場合気が楽なので最初から言っておきたかったが、ケアマネに従い言わなかった。こういった発言をするケアマネを指導することは出来ないのか教えてほしい。</p>	<p>訪問リハの回数については利用者の状況によるが、下限回数は決まっておらず、介護サービスは利用者が自立した生活が出来ることを目的としており、また、介護サービスの提供に当たっては利用者の意向に沿って提供することが望ましいことから、相談者及び利用者の意向をケアマネ又は訪問リハ事業所に伝える必要があることを伝えた。</p> <p>また、本会は事業所に対して指導を行う機関であることからケアマネ本人に対して指導は出来ず、ケアマネの発言は相談者にとっては気に障る点があったのかもしれないが、利用者の介護サービスの提供を円滑に進めるために必要であった可能性を否定できないことを伝えた。</p>

### 4. 通所介護

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (息子)	<p>母は通所介護を利用しており、利用する日の朝に私が車で送っている。</p> <p>ある日、事業所から「母の右足の甲から踝まで腫れあがった状態になっている。」との連絡があったので、病院に連れて行ってもらうようお願いしてレントゲン撮ってもらった。</p> <p>レントゲンの結果は捻挫であったが、私が母の足を確認したところ、自分でちょっと足をぶつけただけでなるような腫れではなく、少し押しただけでも痛いと言うくらい腫れている。当日の朝、私が母の着替えを手伝っていた際には足の腫れはなく、事業所で何かあったと思われる。</p> <p>今までも、爪が剥がれたり、ひざ下の皮がむけたり等の事例があり、本人に聞いても認知症を患っていることから、どこでケガをしたのか明確にはわからない状態であるため、事業所に注意して見ておいて欲しいとお願いしたばかりなのに足を怪我してきた。</p> <p>事業所に怪我をした理由を確認したが、「お年寄りには、足が悪く、筋肉が固くなっているからしょうがない。」「爪が剥がれるのもお年寄りだから弱くなって剥がれてしまう。」と言われ、今回についても「清拭を行う時に職員が気付いたが、足を怪我した経過を把握している職員は誰もいない。」と言われた。</p> <p>後日、事業所から病院で診察した医療費について請求されたが、事業所に預けている間に怪我をしたのだから、事業所の責任であり、私が支払う必要はないと思い、事業所に全額を支払ってもらおうか、折半でも構わないので支払ってもらいたい旨伝えているが、事業所の管理者は「事業所として何も落ち度はないことから、利用者</p>	<p>医療費の支払いに関する苦情相談については本会では対応できないことを伝えた。</p> <p>また、怪我をした状況が明確ではないため、事業所の責任になるか不明であるが、事業所のサービス提供中に負った怪我であれば、事業所は自らに落ち度が無くても、利用者の安全に配慮しなければいけない義務（安全配慮義務）があることを伝え、安全配慮義務については法律の関係となることから、相談窓口として、市町村の無料法律相談や法テラスがあること、又は地元の弁護士に相談することも一つの方法であることを伝えた。</p> <p>なお、運営基準上、事業所は正当な理由なくサービスの提供を拒むことはできないため、不当に契約解除をされた場合には、運営基準違反になり得る可能性があることも伝えた。</p>

	<p>の自己責任であり、事故扱いにはならない。」と言っている。</p> <p>事業所の管理者では話がつかないため、事業所を営んでいる会社の相談窓口に問合せをしたところ、事業所を営んでいる会社の課長から、「事業所の過失はないので会社として支払いはしない。今月のサービス利用料に併せて医療費を請求します。支払いを拒めば今度は本社から何かしらの手続きの連絡が来ます。」と言われた。</p> <p>支払いを拒むと本社から事業所の利用停止の通知が来ると思われるが、私自身も透析をしており、母の世話ができなくなる可能性もあるので、介護老人保健施設にいつでも入居できるように既に手続きの準備はしているが、母が事業所を気に入っていることから、今のところ、事業所を変更することは考えていない。</p> <p>誰も見ていない時の怪我かもしれないが、事業所に預けている間の怪我だと思うので事業所側にも責任はあると思う。</p> <p>医療費を支払うのは構わないが、支払ったら母に過失があったことを認めてしまうこととなるため、どうしても納得がいかないことから、何か良い解決方法がないか教えてほしい。</p>	
2	<p>家族 (娘)</p> <p>母は現在、デイサービスを利用しており、デイサービスの担当者に対して、迎える時に夏場の戸締りの確認及び冬場の電気こたつのスイッチ切りの確認をお願いしている。</p> <p>何回か確認忘れがあったので、ケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）に注意してもらおうと言ったが、送迎担当者が日によって違うせいなのか、最近は確認忘れが目立つようになった。</p> <p>私も仕事をしている関係上、頻繁に確認が出来ないため、送迎担当者に何回か戸締り等の確認をお願いしており、送迎担当者は母に戸締り等をするよう声掛けしているとのことであったが、母は認知機能が低下しているため、声掛けのみでは不十分であり、何かあってからでは遅いので心配している。</p> <p>こういう場合、私から直接事業所へ言った方が良いか教えてほしい。</p>	<p>送迎時に係る居宅内での介助等には、1日30分以内を限度として着替え、ベッド・車いすへの移乗、戸締り等に要する時間を通所介護のサービス提供時間に含めることが出来るため、事業所には介護保険サービスの一環として戸締りをお願いすることはできるが、ケアプランが居宅内での介助等に要する時間が含まれているか分からないことから、ケアマネにケアプランを確認する必要があることを伝えた。</p> <p>また、介護保険サービスの一環として戸締りをしてもらうこととなれば、事業所に対して連携をとって対応してもらえるよう相談するべきであることを伝えた。</p> <p>【送迎時に実施する居宅内での介助に要する時間を含めるための一定要件】</p> <p>①居宅サービス計画及び通所介護計画に位置付けた上で実施する場合</p> <p>②送迎時に居宅内の介助等を行う者が、介護福祉士、実務者研修修了者、介護職員基礎研修課程修了者、1級課程修了者、介護職員初任者研修修了者(2級課程修了者を含む。)、看護職員、機能訓練指導員又は当該事業所における勤続年数と同一法人の経営する他の介護サービス事業所、医療機関、社会福祉施設等においてサービスを利用者に直接提供する職員としての勤続年数の合計が3年以上の介護職員である場合</p>

## 5. 特定施設入居者生活介護

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (娘)	<p>私の父は介護付き有料老人ホーム（以下「ホーム」という。）に入居しているが、ホームの職員から連絡があり「入浴サービスの際にシャワーヘッドをお父さんが落としてしまい怪我をしたが、足も特に腫れていないので病院に連れて行かず経過観察をします。」と言われた。</p> <p>経過観察をするとのことでホームから連絡が来ることを待っていたが、特に連絡が来ないため、私からホームに連絡したところ、当初の説明と内容が変わり「お父さんがシャワーヘッドを落としたのではなく、他の利用者が落としてしまいお父さんの足に当たったようです。また、当時、介護職員は別の利用者を見ていたため実際に落とした現場は見えていないようです。」と言われた。</p> <p>ホームの言っていることが当初と変わっていたため、「足も特に腫れていない」と言われたことも信用できなくなってしまったことから、父の容態を確認するためにホームを訪ねたところ、父の足は腫れており、ホームでは病院に連れて行っていないので私が連れて行った。</p> <p>また、過去にホーム内で父が転倒し、頭を2～3針縫う事故が発生したときには、父はワファリンを使用しているため血が出やすいことから、部屋の中で出血が止まっていなかったにも関わらず、ホームから「病院に連れて行ってほしい。」と私に連絡が来たのみで、ホームでは病院に連れて行かなかった。</p> <p>上記のホームの対応について3点確認したいことがあるので教えてほしい。</p> <p>① 事故が発生した場合、ホームの職員ではなく、家族が病院に連れて行かなければならないのか。</p> <p>② 事故が発生した当初の事故報告だけでなく、状況などが変わった際に報告はしなくて良いのか。</p> <p>③ 他の利用者がシャワーヘッドを落としてしまい発生した事故であるが、病院に連れて行った際の病院代や損害賠償の請求を施設に対して行うことは出来るのか。</p> <p>以上のことについて教えていただきたい。</p>	<p>①及び②については、運営基準上、利用者の家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じなければならないと記載してあるが、本件のような事故発生後の状況変化に関する規定は明記していないことを伝えた。</p> <p>なお、事故発生後の損害賠償については他の利用者の不注意で発生したとしても、事業所内で起きた事故は事業所の安全配慮不足として、事業所が責任を負わなければいけない可能性はあるが、本会では法律に関する判断は出来ないため、病院代及び損害賠償について事業所と話し合いを行うべきであり、話し合いで折り合いがつかなければ近隣の市の無料法律相談所や法テラス等に相談する方法があることを伝えた。</p> <p>【特定施設入所者生活介護 運営基準第37条】 指定特定施設入居者生活介護事業者は、利用者に対する指定特定施設入居者生活介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。</p>
2	家族 (娘)	<p>私の母は介護付き有料老人ホーム（以下「ホーム」という。）に入所していたが、入所後1カ月経たない内に、ホーム内で転倒し、大腿骨を骨折した。ホームでは救急車を呼んで病院に搬送してくれたが、その際、ホームから私に一切連絡はなく、搬送先が偶然にも、最近、肺炎で入院した病院であったため、病院から電話があり、母がホーム内で大腿部を骨折し、搬送されてきたことを知らせてくれた。</p> <p>病院からの連絡後、私が病院に駆けつける準備をしていた時に、ホームからやっと電話があり、「お母様が転倒したので、救急車で運びました。病院についたらホームの職員が病院にいるので、話を聞いてほしい。」と言われた。</p> <p>病院に着いて直ぐに母の状態を確認後、ホームの職員を探したが見当たらないため、病院の職員に確認すると、既にホームの職員は帰って</p>	<p>介護事業所内で事故が発生した場合には、当該利用者の家族に対して連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならないため、事故発生後、時間が経ってからの連絡には問題があることを伝えた。</p> <p>また、当該ホームに対する本会への苦情相談の有無については回答できないことを伝え納得して頂いた。</p> <p>なお、相談者への対応後、過去にも当該ホームの事故後の対応について同様の事例があり、サービスの質の低さが疑われることから、内部で検討した結果、相談者が求めていることではないが、市町村に事故報告書の提出有無の確認及び情報提供をすることとした。</p> <p>【市町村へ情報提供】 ・事故報告書の提出有無について教えることは出来ないが、当該ホームの情報については真</p>

	<p>いた。</p> <p>母の骨折については、病院に入院して足腰も弱っていたことや、高齢でもあることから、ホームを責めるつもりはないが、事故後の対応があまりにも酷くあきれている。</p> <p>本来であれば、事故が起きたら救急車を呼ぶと同時に、家族に連絡すべきであり、病院に行った時もホームの職員から詳しく事故の説明を聞けると思っていたが、説明は一切なかった。</p> <p>また、ホームの職員の態度が、偉い人がいる時といない時で違って、偉い人がいない時には家族への対応が悪かった。</p> <p>母をすでにホームから退所させたので、ホームに対して貴会から何かをしてほしいということではなく、このようなホームがあることを知ってほしいと思い電話をしたが、当該ホームのように事故後の対応が疎かなことは問題がないのか、また、当該ホームに対して他の利用者から苦情は来ているのか教えてほしい。</p>	<p>重な意見として把握しておく。</p>
3	<p>家族 (娘)</p> <p>私の母は昨年、介護付有料老人ホーム（以下「ホーム」という。）に入居したが、入居後2週間と経たずにホームから連絡があり、「お母様がお手洗いの介助をする際に右足が地面につけない状態ですので、病院に連れて行った方が良いと思います」と言われた。</p> <p>翌日、ホームに行くと母が歩けない状態になっていたため、ホームの車で車椅子に乗っている状態の母を主治医のいるA病院まで連れて行った。A病院の診断結果は右足大腿骨・恥骨・仙骨が折れているということであり、主治医から「重度の骨粗鬆症を患っていても、強く転倒することがない限り、3部位を骨折することは考えられないのでホーム内で転倒したことが考えられる。このような事態が発生しているのに、なぜホームの従事者は誰もついてきていないのか。」と言われた。</p> <p>手術の必要な状態であったが、A病院では母の症状に対して手術できる環境が無かったため、B病院に転院して手術を行うこととなった。B病院の医師からも強く転倒しなければ考えられない骨折と言われ、ホームの職員が誰も付き添わなかったことにも苦言を呈していた。</p> <p>手術は1回で終わられなかったため、2回に分けて行い、その後退院することとなったが、その間ホーム長から連絡があり「従事者に確認をしたが、転倒の現場を見た人はいないため、ホーム内で発生した事故による骨折ではない。」と言われた。</p> <p>ホームの対応に不信感があったため、退院後は別の施設に入居させようとしたが、次の施設が見つからなかったことから、当該ホームに再入居することとした。その際、退院後はリハビリが必要であることから、ホームにリハビリを依頼したところ、当初リハビリできる環境があると言われていたにもかかわらず、ホームから出来ないと言われたので、A病院でリハビリを行うこととなった。</p> <p>A病院の理学療法士にホームが事故と認めないことを相談したところ、病院からホームに渡す手紙を宛先まで指名（ケアマネジャーに対してだと思われる）して出していた。手紙の</p>	<p>当該ホームは事故報告書を市町村に提出しているにもかかわらず、相談者に対して事故と認めないことは矛盾しているため、まずは、市町村に事故報告書が提出されているか確認するべきであることを伝えた。</p> <p>そのうえで、事故報告書が提出されている場合には、市町村に当該ホームが事故と認めないことを相談し、事故報告書が提出されていない場合には、医師が言っていた内容を伝え、市町村に対して事故報告書が必要であるかの判断を仰ぐべきであることを伝えた。</p> <p>なお、本会は介護保険サービスの質の向上に関する調査を行うため、職員の対応に関して調査できる可能性はあるが、調査に入ったとしても、医学的判断等をもって事故であるかの可否を判断することはできないため、当該ホームの指定や監督権限のある市町村に一括で対応して貰うことが良いことを伝え、納得して貰えたことから、市町村を紹介した。</p>

	<p>中は見えていないが、ホーム内で転倒したのが強く疑われる内容を記載したと理学療法士は言っていた。私が母のリハビリ終了後にホームまで母を送った際に、宛先に書いてある人物に手紙を渡そうと呼び出してもらったところ、別の担当者（看護師）が出てきて、その場で勝手に手紙を開封した。担当者からは手紙の内容について何も言われなかったが、ホーム長から理学療法士に対して連絡があったらしく、「ホーム内の事故ではないので、書き直せ。」と怒鳴られたと理学療法士から聞いた。</p> <p>また、母は中等度の認知症を患っており、話は出来る状態で、自分の生年月日を言うことやトイレも見守っていれば自分で出来る状態であるが、記憶力はないため覚えていられないにもかかわらず、当該ホームに再入居した後はリハビリが終わった後にホームに戻ることを拒んだり、自宅に外泊した後もホームに戻るのを拒むなど、体に当該ホームに行きたくない気持ちが染みついており、不随意運動まで出るようになってしまった。</p> <p>現在は当該ホームを退所している状況であり、介助付きで歩けるようにまで回復しているが、当該ホームが事故を無かったことにしようとしているのは許せず、職員の対応も当初から乱暴であるため、貴会には当該ホームを調査してほしい。</p> <p>なお、当該ホームは頑なに事故と認めないにもかかわらず、市町村に事故報告書を提出していると言っていたため、矛盾した行為を行っていると思われる。</p>	
--	--	--

## Ⅱ. 施設サービス

### 1. 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (娘)	<p>母は1年半程前から介護老人福祉施設（以下「特養」という。）に入所しており、毎朝食後の8時頃に潰瘍性大腸炎とパーキンソン病の薬を介護職員に飲ませてもらっている。</p> <p>昨日の朝6時に、母の隣の入所者が服用している血糖値を下げる糖尿病の薬を誤って介護職員が母に飲ませてしまったので、朝9時半頃に特養の職員から私に、これから病院を受診させると連絡があった。診察の結果、体調は問題なかったと受診後すぐに連絡があり、午後3時半頃に施設長と職員が私の自宅に謝罪に来て、職員の服薬誤りについて改めて詳しく説明してもらった。</p> <p>職員の説明では、母の隣の入所者がコールボタンで職員を呼んだ時に、職員が間違えて母に服薬させたとのことであるが、本来であれば、母は毎日食後に薬を飲ませてもらっているため、朝6時に薬を服用するはずがないと職員は把握していなければならないと思う。</p> <p>たまたま母の体調に問題がなかったから良かったものの、もし違う薬であれば重体になっていた可能性もあるため、職員の失敗は重大なことだと思う。今後同じことが起こらないよう施設に対し注意してほしい。</p>	<p>相談者の了承を得たうえで、総合振興局に相談したところ、年内に実地指導を行うため、施設から提出される事故等発生状況報告書で服薬誤りの状況や今後の改善策等を確認したうえで、実地指導時に施設長に話を聞き対応することとなった。</p> <p>また、対応結果については相談者から問い合わせがあれば回答できる範囲で対応するので、何かあれば総合振興局に連絡するよう相談者に伝えて差し支えないとのことであったため、本会から相談者に対し、総合振興局が実地指導時に対応する旨説明したところ、総合振興局に連絡し確認することとなった。</p>
2	家族 (娘)	<p>一昨年話であるが、母の左腕に10センチくらいの大きな青あざがあり、職員に青あざについて尋ねたところ「知らない」と言われた。その後、複数の職員に尋ねたが、青あざが出来た理由について誰も把握しておらず、1名だけが「移動の時にぶつかったかもしれない。」と不確かな回答をした。日が経っても青あざは消えず大きくなる一方で、後日、家庭で使用する絆創膏が貼られていた。職員に絆創膏を誰が貼ったのか確認したが、「誰が貼ったのか分からない。」と言われた。</p> <p>また、昨年私が母を訪ねた際、介護老人福祉施設（以下「特養」という。）側に職員が誰もいない状態であるにもかかわらず、食べ物の呑み込みが上手くいかない母の口の中に大量の栄養補助ゼリーが入っており、呑み込めないため私の両手にゼリーを吐き出した。</p> <p>なお、私は週3回程母と面会しているが、特養内では日常的に目ヤニがついていたり、口の周りには食べ物のカスがついていたり、手がゼリーでベタベタしたり等、清潔さが保たれておらず、母を不潔な状態にしている。</p> <p>上記のことに関して、施設長から謝罪されたが、虐待の可能性や誤嚥・感染の危険があったにもかかわらず説明が無かったため、納得がいかない。会議等で施設長が担当者を指導したのか調査して欲しい。</p>	<p>虐待の関係は市町村で対応していることを伝えると、「市町村から貴会が対応していると言われたので連絡しているのに、たらい回しにするのか。」と憤慨され、貴会が対応できないのであれば、「市町村や事業所を指導できる監督権限のある機関へ貴会から伝えてほしい。」と言われた。</p> <p>また、特養へ苦情内容を情報提供することを伝えると、「母が亡くなったばかりで、特養と冷静に話せないで、説明をいただく日程については特養と私の夫で調整してほしい。」とのことであった。</p> <p>【市町村へ情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定監督権限のある総合振興局へは、こちらから連絡し、定期監査の時に確認していただくこととする。</li> </ul> <p>【特別養護老人ホーム施設長へ情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一度経緯をすべて説明し、特養に不備があった部分については謝罪したので、納得できると理解していたが、相談者がそのような思いであるのなら、責任を持って説明する。</li> </ul>

3	<p>家族 (息子)</p>	<p>私の母は介護老人福祉施設（以下「特養」という。）に入居しているが、心臓疾患を患っており、先日、他県の老人ホームで新型コロナウイルスが原因で4人死亡したとニュースでやっていたことから、特養で新型コロナウイルスが広まった場合、心臓疾患を患っている母は必ず亡くなってしまおうと思ひ、自宅で介護するため特養へ退所したい旨伝えたところ、「新型コロナウイルスの感染防止のため、現在、退所することはできない。」と言われた。</p> <p>退所出来ないと言われたことに対して納得がいかないため、契約書を確認すると退所届が必要と記載してあることから、退所届がほしいことを特養へ伝えると、「家族であっても敷地内立ち入り禁止となっているので、来所しても中に入れることは出来ない。」と言われ、色々やり取りしているうちに特養と喧嘩になってしまったので、現在も母を退所させることができない状況である。</p> <p>家族が自宅で引き取りたいことを伝えているのに退所させないのは監禁にあたる犯罪行為ではないか。特養は「警察や弁護士に相談しても構わない。」と言っているため、貴会から特養に指導してほしい。</p>	<p>厚生労働省から新型コロナウイルスに関する通知が発出されており、特養は通知を基に対応していると思われることを伝えるとともに、新型コロナウイルスに関する苦情については、本会では対応出来ないことを伝え、相談者の担当地域である総合振興局を紹介した。</p>
4	<p>家族 (息子)</p>	<p>私の母は介護老人福祉施設（以下「特養」という。）に入所しており、寝たきりではあるが、健康状態は保たれている。</p> <p>特養の職員から「お母さんの健康診断を行いたいので訪問医のいる病院へ連れて行って欲しい。」と言われたため、私は母が病気を患ったら普段利用している急性期病院に連れて行って欲しいことを特養にお願いしており、延命治療も望んでいないことから、健康診断は必要ないことを特養の職員に伝えているが、「重要事項説明書にも年に1回健康診断を受けましょうと記載があるので受けてください。受けなければ市町村の監査の時にも指導されてしまう。」と特養の管理者に言われた。しかし、市町村の職員に確認したところ、「健康診断を受けていない利用者がいれば、特養に対して確認を行うこともあるが、指導を行うかは状況次第である。」と言われた。</p> <p>特養の医師に対して健康診断が必要なのか確認した際には「お母さんの病状を把握しておかなければ、いつから病気を発症しているか判断が出来ない。」と言われたが、医師であるならば、病気が発症してからレントゲンなどを見るだけでいつから発症しているかある程度判断できると思うため、健康診断を受けさせるための口実ではないのか。</p> <p>特養の職員が言うように年に1回健康診断を受ける必要があるのか教えてほしい。</p>	<p>運営基準上、特養の医師又は看護職員は常に入所者の健康状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置を採らなければならないが、健康診断について、本会では健康診断を受ける必要があるか判断出来ないことを伝えた。</p> <p>なお、特養は重要事項説明書に基づき健康診断を行い、病状を把握しなければ、利用者には何かあった時対応出来ず、利用者の家族から苦情を言われた際には責任を負わなければいけない立場にあることを伝えたところ、「母の延命治療を望んでおらず、なるようになると思っていないので、特養に責任を負わせるようなことはしません。」と言っているため、特養の管理者に相談者の思いを伝え、今後の対応について協議するべきであることを伝えた。</p>
5	<p>家族 (娘)</p>	<p>【相談概要1】</p> <p>母は介護老人保健施設を退所して自宅で暮らすことになったため、私が介護していたが、介護に疲れてしまい、つらい状態であったことから、去年の〇月末に介護老人福祉施設（以下「特養」という。）に入所させた。</p> <p>特養では新型コロナウイルスの影響で〇月から面会できない状況であるが、1週間に1回は特養に行き、生活相談員（担当ケアマネ）を介して特養にお願いする事をメモにしたり、母に手</p>	<p>【対応1】</p> <p>話合いの際に、入所時に依頼していた「気に掛けてほしい点」について、再度、箇条書きでも良いのでメモを書いて一つ一つ伝えたいことを説明し、その際、即答できない質問や新たな課題について問われて悩むようであれば、一度持ち帰って考えるなり、本会へ再度連絡した上で回答することを勧めた。</p> <p>なお、自分自身で介護することが大変だったことから特養に入所させたのであれば、もう少</p>



	<p>紙を渡してもらっていた。また、最近では電話で5分間の会話ができるようになった。</p> <p>昨日、入所後初めて母の定期検診に同行することができたので、付添いの看護師と母から少し離れて見守っていたが、看護師が母をトイレに連れて行った際に、手伝いのため寄り添ったところ、看護師から「私が全部しますから離れてください。」と言われた。</p> <p>その際、母のお尻を見たが、お尻の皮膚がガサガサになって盛り上がり、かさぶたが出来ていて、足の爪も2cmほど伸びていたのが見えた。また、足の爪の水虫も広がっていた。</p> <p>診察の際、看護師から待つように言われたが、私も話を聞きたいと思い一緒に入室し、母のことは私が全て把握しているため説明しようとしたところ、付き添いの看護師にさえぎられた。</p> <p>特養に戻る際、渡してある保湿剤をお尻に塗ってほしいことや、足の爪を切ってほしいこと、水虫が広がっていることや白内障の術後の点眼状況確認のため、私が皮膚科や眼科に通院させたいこと、さらに母の状況は自分が一番把握しており、医師への説明によって診療内容も変わるので、特養で通院させる際は毎回同行したい旨を申し出た。しかし、看護師からは、「特養の医師が診察し、水虫の薬や目薬も出せるので大丈夫。」と言われた。</p> <p>今日特養から、母のお尻に保湿剤を塗ったこと、足の爪を切ったことの報告が来た。</p> <p>また、生活相談員に皮膚科及び眼科への通院と同行について、看護師の返答を踏まえ再度お願いしたが、相談させてほしいということで、関係者を集め話し合いをすることとなった。</p> <p>その際に、母の身体状況については色々問題があり、入所時にも①補聴器の具合の確認②頭部手術痕の状況観察③足爪へ水虫薬の塗布④極端な冷え性のため衣類の持ち込み及び調節⑤歩行器の使用状況の把握⑥お尻を痛めていること⑦食べるのが遅いことを理解してほしいこと⑧体重の管理など、気に掛けてほしい点を説明していたので、通院や同行以外にもそれらの状況が現在どうなっているか聞きたいと思っているが、当日の話し合う内容については、事前に教えてくれないとのことであった。</p> <p>話し合いにあたり、私は口下手で、あまり言い返せない性格であるため、通院や同行を拒否されたり、その場で返答を求められた場合、どの様に対応すれば良いか教えてほしい。</p> <p>【相談概要 2】</p> <p>先日相談した特養との打ち合わせ結果については、納得できるものではなかった。具体的には</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 皮膚科については、特養として対応するので、連れて行かない。(入所時にお尻の軟膏を渡してあるが、一度も塗ってくれないからガサガサになっている。特養に任せることは褥瘡の心配がある。)</li> <li>② 通院の同行は認めない。(新型コロナウイルス感染防止のため、利用者との距離感を保てないためとの事)</li> <li>③ 母に直接状況を確認できない。(タブレット(テレビ電話)で面談できるので問題ないとの事)</li> </ul>	<p>し特養のスタッフを信頼して、特養に任せることや定期的に電話で利用者と話しをする時に、依頼したことについて対応しているか確認して、対応していなければ相談者から特養へ再度依頼することが良いのではないかと伝えた。</p> <p>【対応 2】</p> <p>先日同様、相談者が介護することに疲れてしまい精神的に辛いのであれば、在宅で介護を行っても自分自身が潰れてしまうと考えられるので、特養のスタッフを信用して任せてみてはどうかと伝えた。</p> <p>また、何か気になることがあれば、テレビ電話で面談する際お母さんに確認して、行き届いていないことがあれば事業所に依頼するよう伝えた。</p> <p>なお、新型コロナウイルスワクチン接種については、本会で副作用が気になるからといって接種する、しないの判断は出来ないことを伝え、接種したくないのであれば同意書を交わす必要はなく、面会できないかもしれないとのことだが、テレビ電話で状況を確認することはできるので、様子をみてワクチン接種が一般的になってから同意書を交わすことでも構わないと考えられることを伝え、納得してもらった。</p>
--	---	---

	<p>④ 薬の管理は特養が行う。(通院でもらった薬と違うので同じものを使用してほしい)</p> <p>⑤ 通院の判断は、特養が行い結果を知らせる。(補聴器のメンテナンスで耳鼻科受診、白内障の手術後の状況確認のための眼科受診を依頼したが、特養で判断するの一点張り)</p> <p>⑥ 新型コロナウイルスワクチン接種の同意書が届いたが、文面を見ると半強制的で、接種しない場合は面会できないかも知れないと言われた。(母の体格は中学生並みで、16歳以下はワクチン接種をしないことになっており、副作用も心配のため母へのワクチン接種を選択しないつもりでいるが、拒否を理由に面会できなくなるのは差別である。)</p> <p>これ以上話し合っても特養は譲歩してくれず、歩み寄りもないことから、このまま特養に入所させていても心配事が増えストレスが溜まるので、自分の体調も心配ではあるが腹を括ってデイサービスなどを利用しながら在宅介護に戻すことも考えている。</p>	
--	---	--

## 2. 介護老人保健施設

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (姪)	<p>叔母は介護老人保健施設（以下「老健」という。）に入所していたが、認知症が進行し奇声を上げることが多くなってきたことから、精神科の病院に転院することとなった。</p> <p>入所中は通帳や印鑑、キャッシュカードを老健に預けており、私がキーパーソンであるため転院時に返してもらったが、精神科の病院に入院費を支払うため、3日前に通帳を確認したところ、11万円がキャッシュカードによりATMから引き落とされていた。また、毎月20日に引き落とされるはずの施設利用料が、請求書が届いているにもかかわらず、入所してからの約5ヵ月間1度も引き落とされていなかった。</p> <p>このことを施設長に問い合わせたところ、実態を確認し早急に説明するとのことであったため、連絡を待っているところである。また、老健で管理している叔母への面会者の記録を確認したが、私以外誰も来ていない状況であるため、叔母が認知症であることを知る職員がキャッシュカードを盗み、不正に引き落とししていた可能性が高いと考えている。</p> <p>そのため、公的な機関に連絡した方がよいと思い、老健の契約書に相談先として記載されていた貴会に連絡した。</p>	<p>毎月の利用料の引き落としがされていなかったことについては、理由を確認したうえで老健側と調整した方がよいと思われることを伝えた。また、キャッシュカードにより11万円が引き出されていたことについては事件性のある可能性が高い苦情相談であるが、現時点においては事実が分からないため、施設長の説明を聞いたうえで判断し、事件性がある場合は、老健を所管し相談者からの苦情相談も受け付け随時対応している市町村に詳しく状況を説明するよう伝えたくて、警察への報告について市町村と話し合った方がよいことを併せて伝えた。</p>
2	家族 (孫)	<p>祖父は介護老人保健施設（以下「老健」という。）に入所しており、不審な点があるので相談に乗ってほしい。</p> <p>6月24日に老健で誤嚥して誤嚥性肺炎となり、二日前に余命宣告された。誤嚥があったことを7月7日に初めて聞き、なぜ誤嚥が発生したのか質問したところ、看護師から、介護職員が対応していたが、むせているにもかかわらず、そのまま食事を続けてしまったとの説明があり、今</p>	<p>本会では介護保険にかかる介護サービスの質の向上を図ることを目的としており、苦情に関して、改善が必要と思われる場合は苦情申立書を提出していただき、苦情相談委員がその申立てを受理することによって、介護サービス改善に関する指導及び助言をする機関であり、匿名者からの苦情等に係る調査については対応できないことを説明したところ、今後の対応を考えるとのことだった。</p>

	<p>後は看護師が対応してくれるとのことだった。</p> <p>しかし、その後も何度か同じ介護職員が食事させたことを、介護職員本人から聞いたが、看護師が対応することになっていたにもかかわらず、その後も同じ介護職員が対応しているのは問題があるのではないか。</p> <p>また、祖父の意識が有る時であるが、車いすに乗っていた祖父が、何度も車いすから降りようとしていたので、この行動は祖父がトイレに行きたい時にすることから、トイレに行きたいと思い、老健の人にトイレに行きたいことを伝えると、「おむつをしているので、そのままさせてください」と言われ、トイレには連れて行ってもらえなかった。なぜ連れて行ってくれないのか聞いたところ、体が硬直しており、トイレの介助をするには3人がかりになり、転倒の恐れがあるためとのことだったが、この対応は正しいのか。その他にも、車いすに長時間座っていたため、おしりに褥瘡ができたことがあったが、褥瘡が出来るまで座らせておくことは問題ではないか。</p> <p>キーパーソンは父だが、私が道庁に相談したところ重く受け止めてくれたのか、市町村に連絡してくれ、市町村の方では調査に入ってくれるとのことであった。弁護士にも相談したところ、「市町村や国保連合会に相談した方がよい。」と言われたので、貴会では、どのようなことをしてくれるのか。匿名者からの苦情に対し対応してくれるのか教えてほしい。</p>	<p>また、虐待が疑われたため市町村に連絡し、トイレに行きたいのに、おむつをしているので、その場ですよう言われたことや長時間車いすに座らせて褥瘡ができたこと等の相談内容を情報提供したところ、同様の電話が8日に来ており、市町村は相談者から調査に入ることを止められており、連絡待ちとのことだった。</p> <p>なお、市町村から虐待かどうかは調査をしなければ判明しないため、現時点では判断できないが、今後本会に連絡があった場合、市町村に相談するよう相談者に伝えることとなった。</p>
3	<p>私の父は介護老人保健施設（以下「老健」という。）に入所しているが、老健の従事者から「施設として褥瘡マネジメント加算を新たに取りれるようになったので、「褥瘡対策に関するケア計画書」にサインをして欲しい」と言われた。</p> <p>父は要介護4ではあるが、寝たきりの状態ではないので寝たきりになってから褥瘡対策の計画を立てるのでは遅いのかと従事者に聞いたところ、「寝たきりになってからでは遅い」と言われた。老健に対し不信感があるため、制度上、老健の言っていることが正しいのか知りたい。</p>	<p>介護報酬の解釈上、褥瘡マネジメント加算は褥瘡のリスクがある利用者に対して算定するものであり、「褥瘡対策に関するケア計画書」の項目に1つでも当てはまれば褥瘡の計画が立案できる旨を伝えた。</p> <p>また、リスクがある利用者か判断するのは老健であり、制度上、「褥瘡ケア計画に基づいたケアを実施する際には、褥瘡ケア・マネジメントの対象となる入所者又はその家族に説明し、その同意を得ること」と記載があることについても説明した。</p> <p>【参考】</p> <p>①厚生労働大臣の定める基準第七十一の二（イ）（ロ）（ハ）</p> <p>（イ）入所者ごとに褥瘡の発生と関連のあるリスクについて、施設入所の時に評価するとともに、少なくとも3月1回、評価を行い、その評価結果を厚生労働省に報告すること。</p> <p>（ロ）イの評価の結果、褥瘡が発生するリスクがあるとされた入所者ごとに、医師、看護師、介護職員、介護支援専門員その他の職種の者が共同して、褥瘡管理に関する褥瘡ケア計画を作成していること。</p> <p>（ハ）入所者ごとの褥瘡ケア計画に従い褥瘡管理を実施するとともに、その管理の内容や入所者の状態について定期的に記録していること。</p> <p>（厚生労働大臣の定める基準第七十一の二のハにおいて、褥瘡計画に基づいたケアを実施する際には、褥瘡ケア・マネジメントの対象となる入所者又はその家族に説明し、その同意を得ること。）</p>

### Ⅲ. 地域密着型サービス

#### 1. 小規模多機能型居宅介護

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (娘)	<p>私の母が去年の秋から小規模多機能型居宅介護事業所を利用しているが、契約をした際に行うと言っていたサービスを行ってくれない。管理者に対し何度かサービスを行うよう要求し、少しずつ行ってくれるようになってきているが、忙しくて手が回っていないようである。</p> <p>知人に相談した際に契約書の控えは貰っているのか聞かれたが、契約書の控えを貰っていませんでした。職員に対し要求しているが「聞いておきます。調べておきます。」と言うのみで、まだ控えは貰っていない。</p> <p>サービスがどこまで行われていないか把握するためにも契約書の控えを貰いたいが、契約書の控えを貰えないことはあるのか教えてほしい。</p>	<p>運営基準上、契約書の写しを渡さなければならぬと記載はないが、契約したのであれば契約書の写しを貰い、保管する場合が多いと思われることを伝えた。</p> <p>なお、相談者より「基本的に自分で事業所に相談し解決するが、契約書を確認した上でサービスの改善が行われなかった場合、改善するよう事業所に対し指導できる機関はどこか。」と聞かれたため、本会及び市町村が相談窓口であることを伝えた。</p>

#### 2. 認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (孫)	<p>3 か月前の話になるが、祖母は認知症対応型共同生活介護事業所（以下「GH」という。）に入所しており、GH 内の事故で骨盤骨折し入院した。母が祖母の容態を心配して東京から出向き、その際に GH で話を聞こうとしたところ、関係のない GH に連れて行かれた後、GH を紹介され、祖母を今の GH から出す話を一方的にされた。その際、言葉遣いが悪く、暴言なども吐かれた。</p> <p>GH との対応で母が疲れてしまい、孫である私が現在相談している状況であるが、過去には「GH から出てください。」と職員から言われ、理由について管理者に「本当はどうなのか。」と確認したところ、「社長から追い出せと言われた。」とのことであった。2 カ月前にも連絡があり、その際には「GH から出たときと入院した後の利用者の状態が違うので、受け入れられないので契約を解除してください。」と言われた。契約書には入院などによって 30 日以上施設から出てしまう場合は、話し合ったうえで契約を解除するとなっているが、話し合いもせず契約解除を勧められ、一週間前に契約解除の通知も来たが、一方的に契約解除をするのは問題があるのではないか。</p> <p>また、2 カ月前に事故状況報告書を提出したのか事業所に確認したところ、提出したと言っていたが、時間が経過しても市町村には提出がなかった。貴会に連絡をする前に市町村に確認したところ、「今は提出されています。」と言われた。</p> <p>前から変わっている事業所だと思っていたが、今回の件で謝罪などもなく、手続きの遅延や</p>	<p>相談者は嚴重な注意や監査を求めているが、事業所は契約解除に際して理由を述べているため、事業所に対し状況を確認し、改善箇所があれば促すことは出来ることを伝えたところ「実際に監査に入ってほしい、僕自身出来ることであれば何でもしますのでお願いします。」と言われた。</p> <p>本会は監査の権限を持っておらず、監査については市町村が対応することになる旨を伝えたところ「本会からも連絡して監査に入るようになって欲しい」と言われたため、判断は市町村になるので情報提供であれば可能の旨を伝えたところ「是非して欲しい。」と言われたので、市町村に対して情報提供した。</p>

		<p>虚偽等、問題がある事業所なので貴会から厳重な注意や監査をして欲しい。</p> <p>なお、事故状況報告書の遅延については市町村から既に直接注意をしていただいたが、再度注意して欲しいとお願いしたところ「市町村から再度この件について注意することも可能であるが、効き目は薄い」と言われたため、貴会にお願いをしているところである。</p>	
2	家族 (息子)	<p>私の母は認知症対応型共同生活介護事業所（以下「GH」という。）に7～8年入居しているが、下の前歯が4本折れる事故が起きた。</p> <p>事故原因や発生時の状況などを確認したが、GHの職員に聞いても誰一人として分からないため、問題があると思いGHの苦情相談窓口で苦情を言い、施設長から対応して頂いたが、施設長では話の折り合いがつかなかった。</p> <p>施設長の対応後、GHが一般社団法人であるため、理事長や幹部が苦情対応するかと思ったが、同一理事長が設立している社会医療法人の幹部が対応についての説明をしてきた。</p> <p>苦情処理体制について重要事項説明書に記載はあるが、別法人が対応すると記載していないため、別法人が苦情対応をしてよいのか教えてほしい。</p>	<p>【北海道への確認】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情処理体制において、別法人が対応してはいけないと記載はしていないが、通常、苦情処理は施設内で対応すべきであり、別法人が対応することは責任の所在が不明確になるため、苦情処理体制を見直した方が良いと考える。</li> </ul> <p>なお、苦情処理体制を見直すのであれば、担当の市町村が対応すべきである。</p> <p>【対応】</p> <p>北海道に確認した上で、運営基準上、苦情処理体制の内部に至るまでの記載はないため、別法人が対応してはいけないと記載はないが、通常、苦情処理は施設内で対応すべきであり、別法人が対応することは責任の所在が不明確になることを伝えた。</p> <p>なお、相談者から対応出来る機関を聞かれたため、GHの苦情処理体制の見直しについては市町村が対応出来ることを伝えた。</p>
3	家族 (娘)	<p>私の母は認知症対応型共同生活介護（以下「GH」という。）に8年程入居している。</p> <p>レビー小体型認知症を患っているが、喋ることや動くこともできるため、GHの見学に来た利用者に対してGHの悪口を言う・薬品庫に勝手に入る・夜騒ぐ等の問題を母が起こしていることをGHの職員から聞いた。夜騒ぐことについて私から母に注意をして欲しいとGHの職員に言われたため、母に対して注意をしたところ、別日に母が包丁を持って暴れたとGHの職員から聞いた。</p> <p>GHの職員に大変な思いをさせていることは分かっていたが、今年に入ってから契約書とは違う文書に「お母さんのサインが欲しいので、お母さんに内容がバレないように芝居をしてサインをさせてほしい。文書の内容を破った場合には退居して頂くこともある。」とGHの職員から言われ、文書には母の「薬品庫に勝手に入らないこと・夜騒がないこと・他の利用者に迷惑を掛けないこと」等の記載がされていた。</p> <p>GHの職員は今まで扱ってきた認知症利用者の症状と母の認知症の症状が違うため、母が認知症ではないと疑っており文書にサインをさせようとしているが、認知症を患っていることは主治医が判断している事実であり、主治医から「認知症を患っている人が文書の内容を理解し、決まりを守ることは難しい。」と言われたため、GHは母を強制的に退所させようとしていると思った。</p> <p>GHの管理者と話した際には「サインをしたからといって強制的に退所させるつもりはないが、お母さんに合った施設へ転居した方がいい。</p> <p>また、サインをする前にGHの訪問医が勤務している精神科の病院を受診して欲しい。認知症じゃないと診断された場合にはGHを出て頂</p>	<p>当該GHは相談者に対して文書にサインを求めているが、サインは強制されるものではないことを伝え、契約書外の文書にサインを行うことでGHから一方的に契約解除された場合には、GHが次の施設を探す等の対応が必要となることを伝えた。</p> <p>また、GHが一方的に契約解除した場合に次の施設を探す等の対応を行わないことは運営基準違反にもなり得るため、その際は再度本会に相談頂ければ対応出来る可能性があることを伝えた。</p> <p>なお、GHの職員に利用者が認知症ではないと疑われているのであれば、訪問医が勤務している精神科の病院を受診を行うことで疑いが晴れる可能性はあるが、病院の受診について強制力はなく、受診の可否は相談者が判断する必要があることを伝えた。</p>

	<p>くこともある。」と言われた。</p> <p>母を違う施設に転居させることも考えているが、母は「今の GH に居たい」と言っており、次の施設を探すことも負担が大きいため、訪問医が勤務している精神科の病院に受診して、認知症ではないと判断されては困ることから、受診をさせることができずにいる。</p> <p>今後の対応として GH の言う通り、病院を受診させ、サインをするべきなのか教えてほしい。</p>	
4	<p>家族 (娘)</p> <p>私の母は認知症対応型共同生活介護（以下「GH」という。）に入所しており、要介護 1 で入所前から軽度ではあったがレビー小体型認知症を患っていた。</p> <p>昨年の暮れ頃から「お母さんが転倒した。」との連絡を何度か GH から頂いていたため、認知症状が悪化しているのではないかと思い、私から GH に対して「病院に連れて行って欲しい。」と依頼したところ、A 病院を受診することになった。医師から「認知症状が悪化している。」と言われたが、入院することはせず、薬を買って GH に戻ることとなった。</p> <p>認知症状が悪化していると診断を受けたこと及び母の状態を見る限り、既に要介護 1 より重い状態になっていると思い、GH の施設長に区分変更の申請を依頼したが、「要介護認定証の期限が来年なので今は区分変更出来ません。」と言われ、要介護 1 の状態で GH に居続けることになった。</p> <p>その後、母の状態を GH に見てもらっていたが、症状は回復しなかったため、再度 A 病院を受診した結果、「入院して状態を見なければ、悪化の程度が分からない。」と言われたことから、入院したうえで 3 か月間薬を投与し、状態を把握することとなった。</p> <p>その際、A 病院のソーシャルワーカーから「お母様の状態を見ると要介護 1 ではないため、区分変更の申請をしましょう。」と言われたことから、病院で行えるのであれば申請をしてみようと思ったが、GH にはまだ入所している形になっているので、念のため、GH の施設長に確認したところ、「病院で行えるなら申請していいですよ。」と言われ、自らが対応する気は微塵もなかった。要介護認定の結果は要介護 3 であった。</p> <p>なお、病院に 3 か月入院する予定ではあったが、退院後は GH へ戻すことを考えていたため、居室を押さえて頂き、居室代は前払いとなるため、居室代を支払いした。</p> <p>病院から「お母さんが家（GH）に帰りたいと言っている。」と言われ、医師及びソーシャルワーカーが一度退院してもいいと判断したことから、GH に戻ることになった。</p> <p>その際には、食事について医師の指示はなく、常食であったが、GH の判断でミキサー食に変更した結果、母は喉を詰まらせて窒息したことから B 病院に緊急搬送されたことを 12 時 30 分頃の GH の施設長の留守電で知った。</p> <p>GH の施設長に折り返しの連絡をしたところ、GH の施設長は母の状態を知らず、「病院から連絡が来ますので。」と言っていたため、病院からの連絡を待っていたが、待っていても連絡は来なかった。GH の施設長に私から再度連絡したと</p>	<p>【市町村への確認】</p> <p>要介護度の区分変更申請についての確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>要介護度の申請が行われていない利用者に対しては、申請補助を行わなければならないが、区分変更については、申請補助を行わなくても指導の対象とならない。</li> </ul> <p>【対応】</p> <p>敷金・領収書などの支払いの法的有効性に関する事案、損害賠償責任の確定を求める事案については本会の対象外であることを伝えたい。相談者の苦情相談に対して、GH は運営基準上、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しなければならないことが求められていることを伝えた。</p> <p>また、GH が対応を弁護士に一任していたとしても、説明責任を逃れられるわけではないので、GH から相談者に対して理解しやすいように説明を行うか、弁護士が GH と同等の情報を持って回答を行う必要があるため、本会から事業所に対して相談者に対する説明対応について情報提供することを伝えた。</p> <p>なお、相談者が問い合わせを行う窓口は弁護士となるが、弁護士に対して書面ではなく口頭で聞きたいことについて問い合わせを行っても良いことを伝え、本会から GH に対して情報提供した後に再度連絡を行うので、弁護士への問い合わせは待つよう伝えた。</p> <p>【GH 管理者へ情報提供】</p> <p>相談者は管理会社に対して損害賠償の件で問い合わせを行ったことから、弁護士が現在対応している状況であると思うが、相談者が求めていることは常食から流動食に変更した理由・事故が発生した状況・A 病院を退院した後の GH での利用者の状態を知りたいことであるため、GH は運営基準上、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しなければいけないことを伝えた。</p> <p>なお、管理者は「今回の件に関して、相談者には既に何度か説明している状況です。行き違いがあって相談者が納得をされていないようであれば、相談者から再度説明を求められれば説明も行います。しかし、現在は弁護士が入っていることから本会に問い合わせをしたうえでの対応となります。本会にはこちらから連絡をさせていただきます。」との説明があった。</p> <p>【対応 2】</p> <p>相談者に対して、本会から GH に情報提供を行ったことを伝えた。</p> <p>また、GH の管理者は説明を求められれば再度説明を行うと言っていることから、相談者から弁護士に対して GH も同席した説明の場を求めたとしても良いのではないかと伝えた。</p>

ころ、「付きっきりで職員がついているので職員に聞いてください。」と GH の職員の連絡先を教えてください。GH の職員に連絡しても「お母さんは集中治療室に入っているため、病院から家族以外に状態を教えることは出来ないと言われている。」と何も知らない状況であった。

なお、GH 内で事故が発生した場合には、事故報告書を市町村に提出しなければならないことを知っていたため、市町村に事故報告書を提出しているか確認したところ、GH の施設長は「事故報告書は市町村に提出している。」と言っていた。市町村に事故報告書が提出されているか確認したところ、「個人情報であるため、電話での問い合わせには回答できない。役場に来ていただき、複数の書類を提出して頂ければ回答できる。」と言われたが、私は道外に住んでいるため、市町村に直接行くことは出来ないことから、GH が市町村に事故報告書を提出しているか不明である。

その後、母は C 病院に転院し、数か月後 D 病院の介護医療院に入所出来ることとなった。母の症状は少しずつ回復しているが、C 病院のソーシャルワーカーに「要介護 3 より重たい状態であるので区分変更を申請した方がいいです。」と言われたことから、再度区分変更申請中である。

現在、当該 GH に母は入所していないが、GH から敷金が戻ってきていないこと・前払いで支払をした居住費の領収書が発行されていないこと・契約書に記載のある事故が発生した際には損害賠償が発生する記載があることの 3 点について状況が不明であるため、当該 GH を管理している会社の常務に確認したところ、「指定した日に保険会社から連絡があるので連絡を待ってください。」と言われた。しかし、指定日に保険会社からの連絡はなく、再度管理会社の常務に確認したところ、「私から問い合わせ内容について回答するので待ってください。」と言われたが、常務から回答はなく、代わりとして私の自宅に弁護士から封書が届いていた

弁護士から届いた封書を確認すると、第三者と言いながらも、GH の介護記録及び事故報告書等の GH が作成している書類のみを見て一方的に判断を下しており、事故が発生する前に主治医が常食で様子を見ると言っていたにも関わらず、母の食事を流動食に変更した理由について記載していないことから、事故が発生したのか原因が分からない。母は逆流性食道炎に対する薬を 2 種類服薬しており、当時服薬していたかは不明であるが、食事を変更するのであれば、退院後 1 週間は注意深く状態を観察するべきであることから、A 病院を退院した後の GH での母の状態を知りたい。

本日、確認のため法律事務所へ足を運び、弁護士の回答について質問したが、「問い合わせがあるのであれば書類にて問い合わせをしてください。また、今後は弁護士が対応するので GH には問い合わせしないでください。」と言われた。

### 3. 地域密着型通所介護

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (娘)	<p>私の母は地域密着型通所介護を利用しているが、事業所でトイレに行くときに「トイレトペーパーをここまでしか使用してはいけない。」と制限されたり、「全部自分でやれ。」と言われたり、物音を立てたら怒鳴られたりなどした。</p> <p>また、母の話を知ると、事業所の人員が少なく、管理者兼機能訓練指導員 1 名と生活相談員 1 名しかおらず、管理者については、経営している整骨院が休日の水曜日しか事業所に来ないとのことであった。</p> <p>管理者兼機能訓練指導員は常勤しなくても良いものなのか。支払いの明細を確認したところ運動器機能向上加算を算定しているが、常勤しなければ算定できないのであれば不正請求になるのではないかと。</p> <p>貴会から監査に入ってほしいが、その際には水曜日以外の日に抜き打ちで行って欲しい。そうしなければ不正を見抜けないと思われる。</p>	<p>【北海道へ確認】</p> <p>地域密着型通所介護第二節の第二十一条（管理者）「同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする」との記載が、介護施設のみを示しているか疑問であったため確認したところ、北海道の解釈としては他の事業所、施設等に特段の明記がないことから、同一敷地内の病院や整骨院など介護施設以外でも、管理上支障がない場合は、従事しても良いという見解であった。ただし、管理上支障があるかどうかについては、地域密着型サービスであれば市町村が判断することであると説明があった。</p> <p>【対応】</p> <p>従事者の態度等については、本会でも対応できるが、運営基準上の人員基準等の判断については、指定監督権限のある市町村において対応が可能であるため、従事者の態度、運動器機能向上加算の件も併せて本会から市町村に情報提供し、対応してもらうことを伝えた。</p> <p>【市町村へ情報提供】</p> <p>市町村に上記の内容について情報提供したところ以下の内容を聞いた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市町村でも 2 回ほど監査に入ったことがある事業所である。</li> <li>事業所と整骨院は併設しておらず、車で 5 分以内の場所に存在している。</li> <li>相談者から人員基準に違反している可能性がある話であれば、市町村としても抜き打ちで監査するかは未定だが、事実確認をしなければいけない内容であるため、管理者に問い合わせをしてみる。</li> </ul>

### 4. 複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (娘)	<p>父は 5 年程前から看護小規模多機能型居宅介護事業所（以下「事業所」という。）の「通い」と「宿泊」サービスを利用しており、「宿泊」サービスについては事業所の厚意で毎日利用させてもらっているため、事実上、事業所に住んでいる状況である。</p> <p>9 月 2 日の朝に事業所から、父が発熱したため病院を受診すると連絡があり、私も同行したところ、尿路感染症と診断され入院することになった。入院期間は 2 週間と医師から説明されていたが、後日、状態が悪化し退院後も喀痰吸引を行わなければならない状態になったため、事業所の相談員と退院後について話し合った際、事業所でも喀痰吸引は対応できるので、引き続き、毎日「宿泊」サービスを利用していると言われていた。尿路感染症は事業所に責任があると思うが、退院後もお世話になると思い何も言わなかった。</p>	<p>【市町村へ確認】</p> <p>事業所には利用者が入院によりサービスの利用を中止する場合は、利用者もしくは家族に契約解除について説明するよう通知しているが、説明せずに契約を終了していない場合は指導している。</p> <p>但し、介護報酬については、厚生労働省通知において、「事業所は利用者の負担を考慮し、原則として入院時に登録を解除するべきであり、長期入院が予想できたにもかかわらず登録を解除せずに、介護報酬を請求した場合は返還の対象となる」とされているが、事業所に対し請求してはならないとまでは言えない状況である。</p> <p>【対応】</p> <p>事業所における喀痰吸引の実施については医療行為であるため、厚生労働省通知のもと各事業所において実施を判断しており、厚生労働省のホームページにて公表している事業所情報</p>



	<p>しかし、父の状態がさらに悪化し、9月12日に事業所の相談員に退院が延期になったと報告した時であるが、前回の説明において間違えて喀痰吸引の対応が可能と説明してしまったと言い、改めて「宿泊」サービスの利用はできないと説明された。相談員は父が入所できる施設等を紹介すると言ってきたが、看護を行っている事業所で、なぜ喀痰吸引が対応できないのか分からないため、事業所に対する不信感が増した。</p> <p>その後、9月30日に事業所の相談員から9月分の利用料について説明があり、契約書に記載されているとおり、途中で利用を中止した場合でも1ヵ月分の利用料を支払っていただくことになる併せて説明された。契約書には「途中で登録した場合、または途中で登録を終了した場合は、登録した期間に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。入院等によりサービス提供が中断した場合は、当該月の利用料金をお支払いいただきます。」と記載されているが、よく理解できない。</p> <p>サービスを半月以上利用していれば、まだ納得はできるが、2日間しか利用していないにもかかわらず、契約書を理由に事業所から1ヵ月分の利用料を請求されるのは納得できない。5年前に契約した時には、利用していない日数分まで支払わなければならないとは説明されていなかったと思う。更に車イスもレンタルしているが、半月分の利用料を支払わなければならないことも納得できない。このような介護保険の制度については、事業所に教えてもらわなければ利用者やその家族のほとんどが知らないことだと思う。</p> <p>事業所の相談員から説明された後、父の荷物を整理し持ち帰ったため、10月分の利用料はかからないが部屋には父の荷物を置いていたので、9月末まで「宿泊」サービスを利用したことになるのは仕方がないことかもしれない。</p> <p>結局、事業所に9月の1ヵ月分の利用料と半月分の車イスの利用料を支払うことになると思うが、入院費用の他に1ヵ月分の介護サービス利用料として2割分の利用者負担額も支払うと高額になってしまう。高額介護サービス費や高額医療合算介護サービス費において、自己負担限度額以上支払った金額については、市町村に申請し償還されることは知っているが、それでも高額な金額を支払うことには変わらないので、「宿泊」サービスも利用できず、気持ちの整理がつかない私の悩みを聞いてほしかった。</p> <p>また、今の事業所の職員は以前勤務されていた方達と違い思いやりにかける対応なので、事業所に苦情を言いたいと思っているが、事業所と話し合うにしても知識がないため、この相談内容に関する介護保険制度について教えてほしい。</p>	<p>「介護サービス情報公表システム」においても、当該事業所は喀痰吸引を実施しない登録になっている旨、相談者に説明したうえで、事業所の相談員の説明に当初誤りはあったものの、利用者が入所できる施設等を紹介すると説明しているため、退院後は相談員に協力してもらった方がよい旨伝えた。</p> <p>また、看護小規模多機能型居宅介護サービスの利用料については、介護保険制度上、サービスの利用を中止した日（入院日）ではなく、契約を解除した日までの日割りでの支払いとなり、事業所は9月12日の時点で契約を解除することになることを認識していたため、本来であれば12日分の利用料の支払いになると思われる旨説明した。但し、事業所から9月12日に契約解除について説明されなかったことについては、事業所の指定権限がある市町村では指導対象としていることから、本会から市町村に報告した方がよいか確認したが必要ないとのことであった。</p> <p>併せて、車イスのレンタルについては制度上、半月ごとに利用料を支払うこととなっており、利用期間が15日以内の場合は半月分を支払い、15日以上の場合は1ヵ月分を支払うこととなっている旨説明したうえで、介護保険制度について分かりやすくまとめられているパンフレットが配布されているを伝えたと、相談者から苦情相談を親身になって聞いていただいたうえで介護保険制度についても懇切丁寧に教えていただいたので、事業所に苦情を言おうと思っていた気持ちが和らいだとのことであった。</p>
--	---	---

## IV. 介護予防・日常生活支援総合事業

### 1. 訪問型サービス

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (息子)	<p>父は要支援 2 で、人工透析を受けており、生活援助の買い物サービスを受けていたが、3 ヶ月程前から入院しており、近々退院する予定である。このことをケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）に伝えると退院後は買い物サービスが受けられなくなると言われたが、私は介護保険のことは何も知らないで、本当なのか教えてほしい。</p> <p>また、毎月介護保険料を支払っているが、保険料を支払ってればサービスを受けれるという訳ではないのか。</p>	<p>要支援の生活援助について、同居者に健全な家族が居る場合、サービスを受けることができないが、同居の家族が「障害、疾病のほか、障害、疾病がない場合であっても、同様のやむを得ない事情により、家事が困難な場合」と通知が出ており、やむを得ない事情を判断するのはケアマネとなるので、ケアマネに相談するよう説明した。</p> <p>また、介護保険料については、みんなで支えあう制度なので、40 歳を超えると介護保険料を納めることとなるが、国が定めた日常生活に介護や支援が必要な状態になったら、介護区分が認定されサービス利用が可能となることを伝えた。</p>

### 2. 通所型サービス

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	利用者	<p>私は、総合事業のデイサービスを利用している。</p> <p>月に数回のデイサービスには事業所職員であるドライバーが送迎を担当し、送迎時間に変更があれば、事業所から前日に連絡が入るシステムになっている。</p> <p>この前、デイサービスの送迎時間変更が当日にあり、気にすることもなく送迎の車に乗ったが、その折、ドライバーから助手席に座るように指示された。私の迎えは一番目であるためいつも後部座席に座っていたが、ドライバーに言われるまま助手席に座った。</p> <p>事業所に向かう途中ドライバーから、昨日、時間変更の電話を（ドライバー個人の）携帯電話から掛けたが出なかったことや、（ドライバー個人の）携帯電話番号を私の携帯に登録してほしいこと、さらには「今度の休みに、ドライブして食事をしませんか。」と、私を誘ってきた。</p> <p>私は登録した電話番号以外は出ないので、今後、時間変更の際には私用の携帯電話を利用しないでほしいことや、食事に行きたいなら一人で行くように、強い口調で言った。</p> <p>結果的には、途中乗車の利用者は一人もおらず、私を誘うため時間を変更し、助手席に座らせたと思った。</p> <p>私は、車でのやり取りと、事業所に提出した携帯番号が、勝手に個人の携帯に登録されたことをケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）に話し、さらに管理者にも話したが、管理者は取り合ってくれなかった。</p> <p>後日、友人から電話があり、「デイサービスの利用を止める。」と言ってきた。理由を尋ねると、ドライバーからしつこくドライブに誘われて行</p>	<p>本会は事業所に対して指導を行う機関であるため、ドライバー個人に対して直接指導は出来ないことを伝えた。</p> <p>しかし、ドライバーが勝手な判断で利用者の携帯電話番号を個人の携帯電話に登録することは、後々犯罪行為に繋がる可能性もあり、事業所の代表に苦情を伝えたにもかかわらず、ドライバーへの指導をしていない状況は見逃ごせないことから、相談者の希望もあり、事業所に対して情報提供を行うこととした。</p>

	<p>ってしまったことや、家まで送ってくれて家に入りたと言ったが断ったことを話してくれ、「気持ち悪いからもう止める。」とのことであった。</p> <p>私は、いい年をしたドライバーが送迎中に何人もの高齢の利用者に声をかけ、ドライブに誘っていることから、このまま野放しにして何か事件があつてからでは遅いと思い、ケアマネに友人のことを話し行動を起こしてもらうとともに、事業所の代表には、二度とこのような行為をさせないように強く指導してほしいことを伝えたところ、私の送迎ドライバーは交代されたものの、当該ドライバーには指導を行っていないようである。</p> <p>貴会から当該ドライバーを指導してほしい。</p>	
--	---	--

## V. その他（介護保険対象外）

### 1. 有料老人ホーム

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	利用者	<p>昨年9月に母が大腿骨を骨折し病院に入院して、退院する時に病院から居宅で介護をするのは無理だと言われた。母は糖尿病で父は末期の癌であるが、父が亡くなるまでは母と一緒に住ませてあげたいことを病院の医師に相談したところ、母を施設に入所させないのなら、有料老人ホーム（以下「ホーム」という。）に入居し介護保険を利用する方法もある旨の説明を受け、ケアマネジャー（以下「ケアマネ」という。）を紹介していただき、10月から父と母がホームに入居している。</p> <p>入居1カ月程の時、食事の時間に様子を見に行ったら、食後に服用する薬が他の入居者のものであった。すぐに職員に申し出たところ、間違えて置いてしまったとのことだった。この件については、後日、担当者の方と管理者の方がきて謝罪があり、再発防止を徹底することで了承し、その後間違いはない。</p> <p>また、父と母の世話は主に地元に住んでいる兄がしてくれているが、6月の終わりにエアコンが故障していることが判明したので、ホームに何度も修理を依頼したが、なかなか修理してもらえず、現在も修理していない状況である。最近、扇風機はつけてくれたが、連日の猛暑で扇風機ではもう限界である。介護保険のことがよくわからないので、契約書を見て電話をしているが、このような苦情はどこに言えばよいのか教えてほしい。</p> <p>また、入居中のホームの対応が悪いため転居を考えており、ケアマネに、ほかのホームがないか質問したが、若いケアマネのため市町村内のことをあまり知らないのか、ほかには把握していないと言われたので、ケアマネを変更したいのだが、どの様を探したらいいか教えてほしい。</p>	<p>ホームの届出状況を調べたところ届け出がなかったため、介護保険未指定のホームであるため介護保険契約ではなく、賃貸契約になることから、本会では取り扱えない旨伝えたと、ホームに対する相談先を伝えてほしいとのことだったので、ホームの相談窓口として全国有料老人ホーム協会を紹介した。</p> <p>また、居宅介護支援におけるケアマネの役割は利用者の状態を把握し、介護を必要とする方が介護保険サービスを受けられるように、ケアプランの作成やサービス事業所との調整を行うことであるため、転居が介護保険における特定施設入居者生活介護（以下「特定施設」という。）を利用するのであれば、市町村内の特定施設を把握しており相談者に紹介できると思われるが、現在と同じ未指定のホームを探すのであれば、ケアマネはホームを把握していない可能性があるため、利用者もしくは家族で探すこととなると説明した。しかし、相談者はベテランのケアマネに変更したいとのことであったため、ケアマネの変更については、役所に居宅介護支援事業所の一覧があるので、それを見て選ぶように伝えた。</p>
2	家族 (娘)	<p>現在、母は住宅型有料老人ホーム（以下「ホーム」という。）に入居しており、ホームに介護もお願いしている。</p> <p>2年ほど前から、母が便を手に取りあちこちに擦り付けたりする行為が目立ち、職員も困惑している状況である。また、病院への入院時には、点滴の管やドレーンを自ら抜いたりしたこともあった。</p> <p>それらの問題を解決すべく、私の考えで便接触防止のための「つなぎ服」を用意したが、ホームから着用について難色を示された。</p> <p>ホームが難色を示した理由として、「「つなぎ服」の着用は身体拘束の要件に該当し、身体拘束が許容される要件である入所者の生命または身体が危険にさらされる可能性が高いなど「緊急やむを得ない場合」にも該当しない。」と言われた。</p> <p>ホーム長からは、「どのような対応をすればよいかを考えましょう。」とは言ってもらえるが、具体的な対応は現時点では示されていない。</p> <p>今日、ホーム及びケアマネジャー（以下「ケア</p>	<p>厚生労働省が発行している「身体拘束ゼロの手引き」の身体拘束の具体例に「脱衣やオムツはずしを制限するために介護衣（つなぎ服）を着せる」と記載しており、本件が該当するかは不明であるが、ホームとしては、第三者につなぎ服を着ている利用者を見られてしまうと、身体拘束をしていると感じられる恐れがあるため、便をあちこちに擦り付ける行為よりも、つなぎ服の着用を拒否するようであれば、ホームの対応に任せるべきであることを伝えた。</p> <p>しかし、相談者は「ホームに便の処理をさせてしまうことに、罪悪感がある。」と言っているため、利用者の家族が望んでつなぎ服を着用させたいのであれば、理解していただけるよう、ケアマネおよびホームと話し合いを行う必要があることを伝えた。</p> <p>なお、ホームと話し合いを行ったうえで、納得がいけないのであれば全国有料老人ホーム協会に相談する方法もあることを伝えた。</p>

	<p>マネ」という。)と打合せをすることになっているので、事前準備として、以下の件について教えてほしい。</p> <p>① 私が用意した、便接触防止のための「つなぎ服」は身体拘束の要件に該当するか。</p> <p>② 身体拘束の要件は国の規則又はガイドラインで決まっているものなのか。</p> <p>③ 問題解決の方法を詳しく教えてくれる機関があれば教えてほしい。</p>	
--	--	--

## 2. サービス付き高齢者向け住宅

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (息子)	<p>父は5年前からサービス付き高齢者向け住宅(以下「サ高住」という。)に入居している。</p> <p>5年間入居し続けて定期的に近況報告を求めていたわけではないが、骨折や入院をしてもサ高住からの連絡はなく、病院から連絡が来て初めてわかることがあるので、サ高住の管理者に連絡体制について確認したところ、「連絡は利用者本人からもらってください。」と言われた。</p> <p>管理者に相談しても問題が解決しないことから、サ高住の生活相談窓口で相談をしたが、相談員は単なるマンションの管理人と同様の扱いになっていて、「居住者とは何も関わらないです。」との回答だった。骨折や入院をした際に連絡して貰えないことについて市町村に相談したが、市町村の回答は「サ高住に対しては指導できない。」とのことであった。</p> <p>また、このサ高住は、介護の必要がない人は最上階に入居し、介護が必要になった場合、徐々に階数を下げて住むことができ、要介護度が上がる、又は認知症を患う等の状態となれば1階のグループホーム(以下「GH」という。)を利用することができる、専門的な医師も待機していることから、医療と連携していることで自動的に階数を下げることが出来るという宣伝文句であったため入居した。</p> <p>しかし、父が認知症を患い要介護2になったことから、階数を下げてGHを利用させてもらおうとサ高住の管理者にお願いしたが、「サ高住としては今までどおりの部屋で同じように生活をしてほしい。」と自動的に階数を下げることが出来るという宣伝文句とは違うことを言われ、「介護サービスを利用したいのであれば、外部事業所の介護サービスを利用するのは差し支えないので利用してください。」と言われた。</p> <p>問題が解決しないまま時間が経過し、新型コロナウイルスが流行してしまったことから、サ高住に訪問することもできなくなり、別の住居を探すため関係機関に連絡しているが全く返事がない状況となっている。</p> <p>どこに相談したらいいかわからず貴会に連絡をしている状況であるが、サ高住の近況報告及び宣伝文句と実態が違うことについて指導できる機関を教えてください。</p>	<p>本会は、介護保険サービスに関して質の向上を目的とした苦情相談業務を行っており、介護保険サービス外施設であるサ高住を指導する権限はないことを伝えた。</p> <p>また、利用者は骨折や入院をした際にサ高住が連絡をしてこないことについて市町村に相談し、市町村から「サ高住に対しては指導できない。」と言われたとのことだが、サ高住の指導権限を持っている機関は市町村であり、宣伝文句と実態が違うことについて相談していないのであれば、再度市町村に相談するよう伝えた。</p> <p>なお、再度市町村に連絡し、対応して貰えないようであれば、サービス付き高齢者向け住宅協会に相談する方法もあることを伝えた。</p>

### 3. 行政の対応

番号	相談者	苦情相談内容	対応結果
1	家族 (妻)	<p>私は A 市町村に住んでいるが、交通事故で介護保険を使用できる年齢の方を轢いてしまい、被害者は事故で体が不自由になったため、娘のいる B 市町村で介護サービスを受けている。</p> <p>事故のことは保険会社に任せていたが、先日、B 市町村から事故のために介護保険を使う誓約書にサインするよう通知があった。私は B 市町村に住所を教えていないのに、私に直接書類が届くのはおかしいのではないかと加害者になると個人情報の保護もしてくれないのか。保険会社を通して事故処理をしており、保険会社も「行政が加害者に直接通知を送ることなどありえない。」と言っている。B 市町村の対応は問題があるのではないかとどこに相談するか分からなかったため貴会に連絡しているが対応は可能か。</p>	<p>平成 28 年 4 月 1 日から、交通事故等により被害者が介護保険を利用する場合、被害者は保険者への「第三者行為による被害の届出書」の提出が義務化されており、第三者（加害者）の氏名及び住所等を提出書類に記載する必要があるため、通知は可能と思われるが、本会は介護サービスに関する苦情相談窓口であり、行政に対する苦情相談窓口ではないため、判断できないことを説明した。</p> <p>また、行政に対する苦情や意見については、総務省行政相談センター「きくみみ」という相談窓口があることを紹介した。</p>
2	家族 (夫)	<p>妻は、市町村にある介護老人保健施設（以下「老健」という。）に入所していたが、看護師の見回りの際に、居室の床にへたり込んで失禁している状況で発見され、腰痛を訴えていた。</p> <p>老健は、2 か所の個人病院へ受診させ、1 か所目ではレントゲン撮影の結果、異常なしとのことであったが、2 か所目では脊椎の一部を少し痛めているとの診断であった。</p> <p>妻の怪我は老健に入所中に発生した事故であり、老健には管理監督責任があることから、契約書に記載のある事故発生状況報告書を市町村に提出するよう要請したが、なかなか応じてもらえなかった。しかし、粘り強く交渉した結果、事故発生状況報告書を提出するとの確約を得た。</p> <p>私は、その後の手続き等について確認するため、契約書を持って市町村の担当部署へ行ったところ、「事故発生状況報告書の提出は保健所であり、市町村では受け取れない。」と言われた。</p> <p>しかし、契約書第 23 条には「事故が発生した場合は、家族とともに市町村に連絡する。」と記載してあるため、市町村が担当すべきでないかと訴えたが聞き入れてもらえなかった。後日、市町村から総合振興局にも確認したが保健所で間違いない。」との報告を受けた。</p> <p>その結果を老健の担当課長に報告し、保健所で間違いないかの確認を頼んだが、しばらくしてからの返事は、「保健所に報告書を提出するのが正しい。」との回答であった。後日、保健所に確認した際、当初は困惑していたが「保健所で受理することになっている。」との回答があった。</p> <p>私は、契約書に「市町村に連絡する。」と記載されているにもかかわらず、多忙な保健所に担当させることについて納得できないので、保健所での対応で間違いないのか教えてほしい。</p> <p>また、保健所から、事故発生状況報告書を 4 日前に受理したと教えてもらい、報告書が正しく記載されているか確認するため、保健所に事故発生状況報告書の写しの提供を依頼したが、「公文書のため、当事者等から文書により開示請求があれば、個人情報の処理をしてから開示する。」と言われた。開示請求の際に個人情報の処理が必要なのかも併せて教えてほしい。</p>	<p>老健の運営基準には、「事故が発生した場合は、速やかに市町村、入所者家族等に連絡を行う」と規定されているが、当該老健の指導・監督権限を持つ北海道が定めている「事故発生時の報告事務取扱要領」では、当該事故については保健所が対応すると規定されていることから、「事故発生状況報告書」の提出先は、市町村及び総合振興局から説明のあったとおり、保健所に提出することになることを伝えた。</p> <p>また、保健所へ事故報告書の開示を求める場合は、個人情報保護に関するガイドラインに沿った処理が必要となることを伝えた。</p>