

1 訪問介護

項番	サービス種類	苦情の原因	相談者	相談概要	最終処理結果
1	訪問介護	説明・情報の不足	親子	私(相談者)の母は、要介護5でヘルパーを利用している。先日、ケアマネジャー経由でヘルパー事業所から派遣を終了する意向を伝えられた。契約書にはヘルパー派遣終了時は書面にて直接知らせることになっているのに、おかしいのではないかと、おかしいのではないかと、こういう場合はどのように対応したらいいのか。	ケアマネジャーに伝えてくることはおかしいことではないが、契約書に記載されているのであれば、理由とともにケアマネジャーに問い合わせはどうかと伝える。 直接、事業所に理由を聞いても良いかとも言われたので、差支えないと話し、了承されたので相談を終了した。

2 通所介護

項番	サービス種類	苦情の原因	相談者	相談概要	最終処理結果
2	通所介護	説明・情報の不足	親子	私(相談者)の母が、デイサービスで数日前に大腿骨骨折を発症して入院している。治療費と慰謝料の相談をしたいのだが、どこに電話をすればよいか教えて欲しい。また、治療費は後から戻ってくると聞いたのだがどうなのか。	治療費は、損害保険で支払われる事になると思われるので、書類をデイサービスから受け取っていないかお尋ねすると「ある」と返事があった。治療費は治療が終了した時に支払われると思われるので、病院に損害保険扱いになる旨を話し、詳しくは損害保険会社に尋ねるようお伝えした。 また、慰謝料は法的なことになるので、法テラスや司法書士会を紹介し、了解され電話を終えた。

3 短期入所生活介護(ショートステイ)

項番	サービス種類	苦情の原因	相談者	相談概要	最終処理結果
3	短期入所生活介護	説明・情報の不足	孫(同居)	私(相談者)の同居している祖母(要介護3)が、先日4泊5日の予定で介護老人福祉施設のショートステイを利用した。 3日目の昼間、母に施設から電話が入り「脳梗塞の疑いがあるので、すぐに迎えに来て通院してください。」と言われた。 県外に滞在中だったため、「すぐに施設に行くことは不可能なので、申し訳ないが施設から救急搬送してほしい。」と伝えたとこ、職員は「通院は家族対応と決まっている。戻れないなら様子を見て、容態が急変したら救急搬送する。」と答えた。 母が「それでも良いが、病院は施設の近くにあるかかりつけ病院にしてほしい。」とお願いしたが、職員の返答は「救急搬送は病院を選べない。」というものだった。 結局、祖母はその日の内に病院に救急搬送され、幸い脳梗塞ではなく、昨日自宅に帰って来た。 通院に関する対応も腑に落ちないが、ショートステイ利用中に何があったのか知りたい。施設に問い合わせても良いのか。	ショートステイの利用者の通院は、基本的に家族が対応するものである。しかし、今回のように家族が遠方にいたり、通院の付き添いが困難なこともある。 そのような場合は、ショートステイ先の事業所や施設が対応するものとする。脳梗塞が疑われるような緊急性の高い容態なら尚更である。 施設に祖母のショートステイ利用中の介護記録の開示と、救急搬送の経緯について詳細な説明を求めてみてはどうかと助言したところ、相談者は了承された。

4 特定施設入居者生活介護(介護付き有料老人ホーム、ケアハウス、養護老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅(有料老人ホームに該当するもの))

項番	サービス種類	苦情の原因	相談者	相談概要	最終処理結果
4	特定施設入居者生活介護	サービスの質	親子	私(相談者)の母(要介護3・認知症)は、1か月ほど前に有料老人ホームに入居した。入居後、面会できない状態であったが、先日いきなり施設から連絡があり、母が入浴中に溺れかけて入院したと言われた。 私達家族は、入浴は職員がマンツーマンで対応しているものと思っていたが、経緯を聞くと、大浴場で入居者10名程度が一度に入浴し、職員が3名程度で介助していて、溺れかけるまで誰も気付かなかったとのことだった。母はてんかん発作があり、入居時にそのことは施設側に伝えてある。それでもマンツーマンで対応しないのが普通なのか。	施設に介護記録を開示してもらい詳しい説明を受ける必要がある。 施設での入浴については、入居者の状態や要望に応じた入浴介助をするものなので、全ての入居者に個別に対応するものではない。 しかし、相談者の母の状態ならば、個別対応を取るのが一般的であると考える。そう伝えたと、相談者は「計画書を見たが、特にそういうことは書かれていない。」と答えられた。 これから施設と話し合いを持たれるということなので、介護記録の開示とともに、入浴時の対応等について、サービス計画書に位置づけられていない理由についても説明を求められてはどうかと助言したところ、相談者は了承された。

5 居宅介護支援

項番	サービス種類	苦情の原因	相談者	相談概要	最終処理結果
5	居宅介護支援	説明・情報の不足	配偶者	私(相談者)の妻(要介護3)は、介護保険で訪問介護・訪問看護の他複数のサービスを受けている。私は妻に適したサービスを受けさせてやりたいので、利用限度額を超えて自己負担が発生しても構わない。 だが、ケアマネジャーは「限度額を超えると怒られる。」といつも言い、限度額内で収まるプランを立てようとする。 利用限度額を超えると、ケアマネジャー個人、或いは居宅介護支援事業所にペナルティが発生するのか。	ケアマネジャーは利用限度額を超えないようケアプランを作成するものであるが、自己負担が発生することについて利用者に説明し、同意を得ているのならば問題はない。 但し、利用者の体調変化などで、利用時間や回数が増えた場合で、毎月恒常的に利用が限度額を超えているのならば、それは利用者の要介護度が状態に合致していないか、サービスの量が要介護度に合致していないかのいずれかと考えられる。 この状態を是正するよう、ケアマネジャーは管理者等から求められているのではないかと。 また、利用限度額を超えることで、事業所やケアマネジャー個人、利用者のいずれに対してもペナルティが課されることはないとお伝えした。
6	居宅介護支援	従事者の態度	本人	私(相談者)と夫は自宅で長年暮らしていたが、私のパーキンソン病の進行に伴って、夫が体調を崩すようになり、二人で介護付き有料老人ホームに入所することになった。 その後、夫は施設での生活に辟易とし、一人で自宅に戻ってしまった。 私も自宅に戻りたいとケアマネジャーに訴えたが、「老々介護で夫に大きな負担がかかることになってもいいのか」と言われた。 このようなケアマネジャーの考え方は一般的なのか。	相談者の夫が老々介護で体調を崩したため、ケアマネジャーに自宅での生活は無理だと決めつけられたことに相談者は納得がいけない様子だった。 ケアマネジャーの事業所の管理者も同様の考え方とのこと。 可能であれば、ご夫婦の思いをもう一度ケアマネジャーに伝え、自宅での生活が可能になる方法がないかご相談されてはどうかと提案すると、「無理かもしれないがやってみます」と言われ相談を終えた。
7	居宅介護支援	説明・情報の不足	親子(同居)	私(相談者)の母が大腿骨頸部骨折により人工骨頭置換術を受けた際、病院から介護保険の認定調査を受け要介護4の判定がでた。 病院より居宅介護支援事業者を紹介され、退院時からリハビリデイを利用していましたが、本人が移動に疲れると言ったので訪問リハビリに変更した。 訪問リハビリでも同様に、人が来ることに気遣いで疲れるので、利用を辞めたいと言っている。 主治医にも相談したが、「相手も商売だから」と言われたので解約するのも躊躇している。	ケアマネジャーが、大腿骨骨折後の人工骨頭置換術に伴うリハビリ継続の必要性を考えプランを立てられたことは理解されている。 ご本人は同居家族のいる中で、良く体を動かされておられるとのこと。 リハビリの必要性を感じておられず、訪問リハビリ後に精神的な疲労を訴えられるのであれば、ケアマネジャーと利用についてご相談されても大丈夫であると伝え承された。
8	居宅介護支援	従事者の態度	親子(別居)	私(相談者)の母のケアマネジャーに「心付け」をした方がいいのか、教えて欲しい。 私が母のところに行くと、ケアマネジャーから何かにつけて厳しく言われる。 母に相談をすると、「それは心付けをしていないからだ」と言われた。 どうすればいいか教えてほしい。	ケアマネジャーの仕事は公正中立なので、「心付け」は必要ない。 今後、このケアマネジャーと一緒にやっていけないと思われた時は、交代をお願いすることも可能なので、その時は居宅介護支援事業所に連絡されてはどうかと助言したところ、了解され電話を終えた。
9	居宅介護支援	従事者の態度	配偶者	私(相談者)の夫を担当するケアマネジャーのことで相談をしたい。 夫は、病院で人工透析をしている。担当ケアマネジャーから、「人工透析は延命治療にあたるので続けるかどうか判断しないといけない。いつまでも人工透析を続けなくて胃瘻をした方がいい。」と言われた。人工透析をやめるという選択肢を考えたことがなかったので驚いた。また、医療のことについて、医師ではなく、ケアマネジャーに言われたことに納得できない。	ケアマネジャーの交替を考えておられるなら、今の居宅介護支援事業所の責任者に、ケアマネジャーに言われたことや、ご自身の気持ちを話して、担当者の交代について相談されるか、人工透析をされている病院の地域連携室でも相談できると思うので、ご主人と話し合っ決めてはと勧めたところ、了解されたので相談を終えた。

5 居宅介護支援

項番	サービス種類	苦情の原因	相談者	相談概要	最終処理結果
10	居宅介護支援	説明・情報の不足	親子(同居)	私(相談者)と同居している母のことで相談したい。認知症があり、介護保険は、デイサービスを利用している。 最初の頃はヘルパーさんと一緒に、介護保険を使って公園に行っていたが、途中から自己負担になった。 私は、効果があったと思っているのだが、なぜ介護保険が使えなくなったか、担当のケアマネジャーから説明を受けていない。 なぜ介護保険が使えないのか教えてほしい。	相談者は介護保険のサービス利用によって効果があったと思っておられた。 同居家族が居られて、デイサービスのご利用と重ねて、ヘルパーと公園に行かれていたということだが、介護保険を利用するには、そのサービスを利用しなければならない客観的な理由が必要なことを説明した。 また、本会では介護サービス利用の可否判断は行えないことを説明し、担当のケアマネジャーに、詳しく説明を求められるよう伝えて了解を得た。
11	居宅介護支援	介護認定	親子(別居)	私(相談者)の父は、サービス付き高齢者向け住宅へ入居したときは、入居条件の要介護1であったが、状態が安定したことで、ケアマネジャーより次回の更新時に要支援の判定が出る可能性があると言われた。 要支援になると退去する必要があるため、他の施設を検討しなくてはならず困っている。 今の施設は私の自宅から近いので、出来れば退去はしたくない。	サービス付き高齢者向け住宅によっては、要支援から受け入れてくれる施設もある。 また、有料老人ホームを検討するのも選択肢のひとつではないかと思われる。 担当のケアマネジャーと相談されてはどうかとお伝えし、了承されたので相談を終了した。
12	居宅介護支援	従事者の態度	配偶者	私(相談者)の夫は現在ショートステイを利用しているが、在宅での介護に切り替えようと思う。 ところが、担当ケアマネジャーは「在宅での介護は大変ですよ」と言うだけで、在宅への切り替えに消極的であるため、ケアマネジャーを代わってもらった。 それにも関わらず夫の情報が訪問看護等に提供されていたことは、情報漏洩にあたらぬのか。 個人情報はどこまで守られているのか知りたい。	次のケアマネジャーが決定後、担当者会議で今後の対応を検討したのちに、担当が引き継がれるので、担当ケアマネジャーは引き継ぐまでに情報を提供されていたのではないかとお伝えする。 ショートステイ退所までに新しいケアマネジャーを決定し、今後のプランを検討されることをお勧めし、了承されたので相談を終了した。
13	居宅介護支援	介護認定	本人	私(相談者)は一年前に要支援1の判定がでて、週に1回のデイサービスを利用していたが、最近足は調子が良くないので、訪問リハビリを利用したいと考えている。 今回の認定調査の結果、再度要支援1とでたので、訪問リハビリは使えないので困っている。 どうしたらいいのか教えてほしい。	相談者自身に認定調査の結果に不満があるのであれば、ケアマネジャーにその旨を伝え、変更申請の手続きをされてはどうかとお伝えする。 認定調査時に認定調査員に、ご自身の身体の状態をしっかりと伝える事が必要であると話すとな得されたので、相談を終了した。
14	介護予防支援	従事者の態度	本人	私(要支援2)は認定調査を受け、今回は要介護1になると思っていたのに、また要支援2だと知らされた。 最近身体が動かず、何かに掴まらないと立っていることもできないのにおかしいと思う。 ケアマネジャーに電話して、そう訴えても何の返事もない。 以前からそうだが、何か相談できるような雰囲気ではない。 私は独居で、家族は他市に住む子供だけなので、もっとケアマネジャーに相談に乗ってほしいと思う。	相談者が要支援2なので、ケアマネジャーの自宅訪問は3か月に1度になると思われる。 しかし、生活する上での困りごとや、介護サービス、要介護認定などについての相談はケアマネジャーが対応するものであるため、遠慮せず電話して相談されてはどうかと助言し、納得されたので相談を終了した。

6 認知症対応型共同生活介護

項番	サービス種類	苦情の原因	相談者	相談概要	最終処理結果
15	認知症対応型共同生活介護	利用者負担	配偶者	私(相談者)の夫が、5年間入居していたグループホームを退去することになり、クロスの張替え費用として4万円請求された。 消費生活センターに相談したところ、壁に穴をあけたり、ひどく汚したりした場合は張替えが必要になる場合があるということだったが、グループホームで、壁紙の張替えが必要になるほど汚損するものだろうか？ 退去の際に壁紙の張替え費用が請求されるのが一般的なのか教えてほしい。	請求内容の詳細について、事業所へ納得のできるよう説明を求めているかどうか。 また、退去の手続きは通常契約書の内容に基づいて行われるものだと考えられる。 契約内容に関することで、不明な点があれば、再度消費生活センターに相談されてはどうかとお伝えした。

7 介護福祉施設(特別養護老人ホーム)

項番	サービス種類	苦情の原因	相談者	相談概要	最終処理結果
16	介護老人福祉施設	説明・情報の不足	配偶者	私(相談者)の母(要介護5、80代)は介護老人福祉施設に入所している。私は施設の相談員に要望を伝えたり母の状態を聞いたりしていた。だが、2か月前に施設併設のケアハウスでクラスターが発生した。施設の相談員は、ケアハウスの応援に入っている。そのため私が施設の相談窓口で電話しても、事務員やケアマネジャーが電話には出るが、相談対応はしてもらえない。 先日私が、「いつまで相談員が不在なのか。」と事務員に尋ねると、「コロナが収束するまでです。」との返事だった。私は「施設が大変なのは承知しているが、もういい加減対応してもらいたい。相談員が無理なら、ケアマネジャーでも事務員でも良い。」と伝えしたが、事務員に「できません。」と言われた。市から改善するよう施設に指導してもらいたい	介護老人福祉施設は、入所者及びその家族に対し、相談に適切に対応するとともに、必要な助言その他の援助を行わなければならない。施設の対応は不適切であると考える。 再度、ケアマネジャーか管理者に要望を伝え、どうしても改善されないようであれば、施設への指導権限がある市の窓口で相談してみてもどうかと助言したところ、相談者は了承された。
17	介護老人福祉施設	契約・手続き関係	親子(別居)	私(相談者)の母は、老人保健施設に入所しており、特別養護老人ホームへの入所を希望している。施設の入所条件として、後見人をつけないと引き受けられないと言われた。 私は兄弟がおらず、現在は遠方に住んでいるため、急な対応は出来ない。そのための後見人なのかと思われる。 弁護士に、後見人について相談すると、財産等についてもすべて任せることになると言われたので利用したくない。 どうしたらいいのか教えてほしい。	相談者は、他の特別養護老人ホームでも同様に後見人の話をされたので、必須条件なのか心配されている。 ケアマネジャーにも同席していただき、特別養護老人ホームの方と後見人を立てない方法がないか相談されてはどうか。 その後、どうしても譲歩してもらうことが困難であれば、他の施設を検討されてみるのも一案ではないかと伝えると納得され、電話を終了した。

8 介護保健施設

項番	サービス種類	苦情の原因	相談者	相談概要	最終処理結果
18	介護老人保健施設	サービスの質	配偶者	私(相談者)の夫(要介護5、80代)は、心不全で入院し、その後系列の介護老人保健施設に入所した。 先日、施設のケアマネジャーから私に電話があり、「もうすぐ3か月になるので退所してください。ご本人も「家に帰りたい」といつも言われています。」と言われた。 しかし、私は坐骨神経痛で身体が動かず夫の介護は難しい。 どうすればいいのか教えてほしい。	施設と話し合いを持ち、まず相談者が夫を自宅で介護することは困難であることを説明されてはどうか。 その上で、夫の今後について、①施設で入所を継続する。②別の施設を探す。など施設と一緒に考えられてはどうか。 そのように助言したところ、相談者は了承された。