

1 訪問介護

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
1	訪問介護	子	訪問介護事業所の契約解除について	<p>私(相談者)の母は独居で介護サービスを利用し生活している。</p> <p>2ヶ所利用している介護事業所のうち1ヶ所の事業所の対応が毎回のようにいい加減であるためケアマネにも連絡し注意をしたところ、勝手に訪問を取りやめたが、契約書を見ても違法だと思われる。</p> <p>訴えたいヘルパー事業所は、毎回のように連絡もなく時間通りに来ない(半日位遅れる事もある)うえ、違う日に訪問することもあり、連絡しても人がいないからと言われる。</p> <p>また、母が熱中症になりかけていても何の対応もせず帰り、何時間もたってからFAXでいつもと様子が違いますと連絡が来るのみでどのように違うのかも報告してくれない。</p> <p>ケアマネに事業所の変更を頼んだが、何処も人手不足と中々見つけてくれない。</p> <p>その上でいきなり契約解除を言われ、あまりにもいい加減な上に契約違反だと思うので、行政指導や処分をして欲しい。</p> <p>また、対応によっては法的手段も考えている。</p>	<p>本会は公法人のため事業所の処分は出来ない事、ケアマネにも相談をしている事から包括や市の監査指導部にも相談する事を伝えるが、他にも本会から何らかの対応をして欲しいとの事で、市が指導を行わない場合や、法的手段を取らない場合は申立ができる事を伝え了承される。</p>

2 訪問看護

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
2	訪問看護	配偶者	訪問リハビリについて	<p>私(相談者)の配偶者は病院に心不全で1か月入院した後、歩行ができなくなったため退院後訪問リハビリに来てもらうようになったが、ケアマネより看護師と理学療法士の2人で来ないといけなと言われて、ケアマネにリハビリの回数を増やすことはできないと言われた。</p> <p>ケアマネが探してくれた訪問リハビリの事業所3ヶ所のうち2ヶ所の事業所からは断られ、残りの1ヶ所の事業所は訪問看護の事業所で週2回のうち1回は看護師が来てリハビリをしており、残りの1回のみ理学療法士がリハビリをしている。2回とも理学療法士のリハビリにして欲しい。</p>	<p>本人の体格が良く理学療法士は男性で不安なく歩行練習ができるので、看護師でなく2回とも理学療法士にリハビリに来て欲しいとの事だが、訪問看護事業所からのリハビリを利用しており看護師の訪問・リハビリも必要である事を伝える。</p> <p>また、リハビリのみ利用を希望ならケアマネに相談し訪問リハビリ事業所を探してもらうよう伝える。</p>
3	訪問看護	子	訪問看護のサービス提供時間について	<p>私(相談者)の母が週に1回訪問看護のサービスを受けており、リハビリで30分以上1時間未満のサービスを利用しているが、膝が痛いためリハビリを母が断っており毎回時間前に帰ってしまう。</p> <p>その分利用料を払っているのにサービスを受けていない時間について別日に来てもらったり、他のサービス(デイサービスなど)の分として使う事はできないか。</p> <p>ケアマネに事情を説明したが担当が変わったばかりで忙しそうで、また調べてみると言ったきりまだ返事がない。サービスの変更をすることは可能なのか教えてほしい。</p>	<p>ケアプランの中で必要なサービスとして30分以上1時間未満のサービスを設定しており、余った時間だけを別のサービスや別日に来てもらう事はできない事を伝える。</p> <p>ケアプラン通りのサービスが1か月以上提供できない状況が続いており、今後もその状況が続くのであれば一度ケアプラン自体を見直す事が適切である事を伝える。</p> <p>ケアマネに再度家族の要望を伝え、本人の状況に応じたプランの見直しをしてもらう事、デイサービス等の利用も考えていることから総合事業サービスの利用については包括支援センターに相談してみる事を伝え了承される。</p>

3 通所介護

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
4	通所介護	子	通所介護 デイサー ビスの対 応につ いて	私(相談者)の母が腰椎骨折で入院後コルセットをした状態で退院したので、ケアマネと相談し、デイケアやデイサービスの体験利用をして母に合うサービスを探していた。 体験利用で行ったデイサービスから帰宅後、母が地肌の上にコルセットをつけていたためケアマネからデイサービスに確認してもらったが、デイサービスではそんな事はしていないし知らないとの回答であった。 ケアマネが不審に思い調べてくれ、デイサービスで入浴後に地肌にコルセットをつけた事が分かり、ケアマネを通して注意してもらい謝罪された。 今後利用するつもりはないが、他の利用者にもこのような事が起こっているなら問題だと思うので、行政など公的機関から厳重に指導してほしい。	本会は行政ではなく公法人のため厳重な指導が出来ない事を伝え、ケアマネからの注意だけではなく行政指導を望まれている事もあり、まず地域包括支援センターに相談する事、それでも改善されない時には市に連絡する事を伝え了承される。

4 短期入所生活介護(ショートステイ)

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
5	短期入所生活介護	子	転倒時の 医療費、 施設の対 応につ いて	私(相談者)の母がショートステイを利用しているが、利用中に転倒し施設から連絡を受けた。病院には施設職員が付き添いそのまま1日だけ検査入院したが、その時の医療費は私が支払った。その1ヶ月程後、転倒したと連絡があり、その時は日帰りで施設に戻ったが医療費は私が支払いをしたため、事故時の対応について知りたい。 事故時、施設から連絡あったが経緯など何も知らされず、原因が母にあるのか施設にあるのかははっきりしない。 医療費についても1回目の事故時に施設に確認したが、未だに返事がない。ケアマネに相談すると施設に直接聞くよう言われたが、どうしたらいいか。	事業所の契約書・重要事項説明書をまだ確認されていないという事なので、事故時の対応について確認すると共に事故時の記録についても見せてもらうよう伝える。 転倒を繰り返されている事から事故防止への対策なども併せて確認し、そのうえで支払いなどに関して施設と話し合いをされるよう伝える。
6	短期入所生活介護	子	要介護認 定につ いて	私(相談者)の母がロングショートを利用している特養で要介護認定を受けたが、要介護1から要支援1になり自費が発生している。 母は5年ほど前から要介護1だが、最近は年齢的な事や膝関節の状態の悪化もあり、歩行器がなくては歩行ができない状態になっていた。 認定結果が要支援1になり、本人の状態から考えておかしいと思い調査表を取り寄せると、歩行・片足立位が自立になっていた。またその部分の特記事項に日常的に自立歩行可能と相談員より聞き取ると書かれていた。 普段、施設内でも歩行器の利用や手すりを持って歩行をしなければふらつきがあり、転倒の可能性もあるため納得できず、変更申請をしたが結果は同じで特記事項の内容も全く同じだった。 施設に確認すると初めは話をそらしていたが、取り寄せた調査票を見せると調査員が嘘を書いていると言い逃げ回って話にならないため、ケアマネとも話し県に認定調査の申立てを行った。また、来月には変更申請を再度行う予定だが怒りが収まらない。	要介護認定については本会では対応できない事、記録に残す事を伝える。 また、自費が発生し費用負担が大きくなっていることから市町に助成制度などがないか確認する事を伝える。

5 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	相談者	件名	相談概要	対応結果
7	特定施設生活介護	その他家族	入所中の外出について	私(相談者)の祖母がケアハウスに入所している。本人は気が強く入所までは独居で生活をしてきたが、現在は自宅での生活は無理になっているのにも関わらず、自宅に戻りたいと何度も訴えてくる。施設でも家に帰りたくて周りの人にも迷惑をかけている様子で退所を勧められているため、一度、2~3時間程度外出をさせて自宅の空気を吸わせてあげれば少しは納得ができるのではと思うが、入所をすると外出する事は無理なのか教えてほしい。	施設には外出について確認をしていないとのことだが、特定施設の外出についてはコロナ以降特に厳しいところが多く、施設ごとに対応が異なるため契約書・重要事項説明書を確認し、施設にも確認する事を伝え了承される。
8	特定施設生活介護	子	虐待について	私(相談者)の母が2か月前から介護付き有料老人ホームに入所しているが、明らかに虐待とみられる傷があり、どこに相談したらいいか教えてほしい。	市町の高齢者虐待通報専用窓口の連絡先を伝える。

6 居宅介護支援

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
9	居宅介護支援	配偶者	ケアマネジャーの訪問について	私(相談者)の夫が退院後、デイサービスを利用する予定であるが、ケアマネから月1回訪問すると説明を受けた。ケアマネ訪問時に娘と一緒に聞いてもらいたいが、仕事をしているためは休みをとらないといけなくなるため、ケアマネの訪問は必ず月1回必要なか教えてほしい。	ケアプランは、少なくとも1か月に1回はサービス内容の評価や見直しが必要であり、また今回は特に退院後の利用再開で状態の変化も考えられる事から、利用者との面接やモニタリングは必要である事を伝える。ケアマネにはまだ相談していないという事なので、事情を話し訪問の方法など相談するよう伝え了承される。
10	居宅介護支援	子	ショートステイにかかる費用について	私(相談者)の親が要介護1でデイサービスを利用しているが、介護疲れでショートステイを利用しようと思っている。費用が心配なのでケアマネに聞くが簡単な事しか答えてくれない。また介護認定はどのくらいの頻度で行われるのかも教えてほしい。	ショートステイにかかる費用について食費等自己負担もある事も含め一般的な内容について説明する。事業所の体系により費用も変わってくるが、利用したいと思っている施設がある様子なので、パンフレットやケアマネにその事を伝え再度費用等について確認してみる事、初めてで心配であれば見学などもできる事を伝える。 要介護認定については利用者により有効期間が定められており、介護保険証に記載があるため確認する事、利用者の状態が変われば有効期間に関係なく変更申請ができる事を伝え了承される。
11	居宅介護支援	友人等	担当者会議の頻度について	私(相談者)の友人の親が介護保険でヘルパー利用をしているが、友人の居住地が遠方のため普段の介護やケアマネ訪問時の対応を頼まれている。私の親のケアマネは半年に1回担当者会議をしてくれておりサービス内容の確認をしてくれているが、友人の親のケアマネは前回の担当者会議から半年以上経ってもケアプランの内容確認や担当者会議の相談がなく、友人に確認しても友人の所にも連絡がないとの事だった。友人の親に今のところ体調の変化はないが、一般的に体調に変化がない場合のケアプランの確認や担当者会議の頻度を知りたい。	基本的には体調やサービスに変更がない場合、短期目標の期間が切れるまでに短期目標の達成度の確認や次の短期目標を決める必要があるため、少なくとも短期目標の期間内に本人・家族等にケアプランの確認が必要である事、次の短期目標を決める時には担当者会議が必要である事を伝え、ケアプランの短期目標の期間を確認し期間が過ぎているようなら、ケアマネに今後のケアプランについて確認する事を伝え了承される。

6 居宅介護支援

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
12	居宅介護支援	子	ケアマネジャーの交代、ショートステイの利用について	私(相談者)の家族がデイケアを利用している。 今まで良くしてくれていたケアマネが交代し別のケアマネが来てくれているが、性格的に合わないので変更したいと思っている。 どこも悪い所はないのと管理者でもあるので、どこに相談すれば良いか分からないので教えてほしい。 ケアマネが変わっても今まで通りデイケアに行けるのかも知りたい。 また、この度私の母が急に入院する事になり家族で介護が出来ないので、1週間ほどショートステイを利用したいが、ケアマネからはどこも一杯ですぐには空きがなく、デイケアを利用している施設にも確認したが難しいと言われたということと、このような時のため普段からショートステイも利用してはどうかと言われた。本当に空いて無いのか知りたい。	ケアマネの交代については、担当者が管理者である事から地域包括支援センターに話をし別々のケアマネを探してもらう事、ケアマネが交代しても滞ることなくサービス利用ができる事を伝える。 またショートステイに関しては、基本的には2カ月前の1日に利用申し込みをする事が多く、評判の良い希望の施設は急には空いていない事が多い事、家族の都合もあるが本人の負担等も考えて利用する事を提案し了承される。
13	居宅介護支援・訪問看護	その他家族	ケアマネ、訪問看護、障害の担当者が勝手にサービスを定める	私(相談者)の義姉が、障害もあり介護保険も利用しているが、コロナにかかり入院をした。 退院後のサービスについて、ケアマネ・訪問看護・障害の担当者(以後担当者3名と記載)・ケースワーカー・家族で話し合いの場を持つ事になっていたが、担当者3名が先に話し合いをしており、家族に何の相談もなくサービス内容を決めて主治医と話し、プランを立てた。 義姉は今回の入院を機に歩行が難しくなり、義母では介護ができる状態ではなく、入院中の担当医からも退院を延長し、立ち上がりなどリハビリをしてから退院してはと言われていたが、担当者3名が障害の作業所に通わせリハビリも障害担当のリハビリを継続するからと入院の延長を勝手に断り、義母のいる自宅に退院させた。 義母には退院後の今の義姉の介護が難しい為、夫と相談し義姉を私の家で預かり介護する事にしたので24時間対応の訪問看護は断ったが、24時間対応の訪問看護の請求が続いている。退院後のケアプランにも納得がいかず同意をしていないが、断っても勝手にサービスが入っている。 どうしたら良いか。	障害福祉でもサービスを利用しており、その件については本会では対応できない事を伝える。 ケアマネと訪問看護の事業所が同系列であり、ケアマネの変更も考えておられる事から、事業所の管理者に相談しケアマネの交代を含め今後の対応について相談をする事を伝え了承される。 本会の連絡前に地域包括支援センターにも相談をしたようだが対応してもらえなかったとの事で、事業所の管理者との話し合いが上手くいかない時の事を気にされているため、その際には市町に相談するよう伝え了承される。
14	居宅介護支援	子	ケアマネが休みだと対応してくれない	私(相談者)の両親のケアマネの事で聞きたい。 両親とも訪問介護をはじめいろいろなサービスを利用しているが、ヘルパーの都合で来れない時は私が行ったり、4つの訪問介護事業所を利用しているので交代で頼んだり、サービス提供責任者が来てくれたりして対応していた。 先日どこも対応できない事があった時にケアマネに連絡すると事業所の管理者から担当ケアマネは休みなので対応できないと言われ、ヘルパー事業所の問題なのでヘルパー事業所が調整する事であると言われた。これは普通の事なのか。	利用者がケアプラン通りに適切なサービスが提供できるよう支援するのはケアマネの業務の一つである。ケアマネが休みであっても管理者が何らかの対応をしなかった事は不適切と考える。 今後の事もありケアマネの事業所を変更する事も検討してはどうかという事と、ケアマネの事業所の対応については包括支援センターに相談する事を伝え了承される。
15	介護予防ケアマネ	配偶者	ケアマネを変更したい	私(相談者)の夫が介護サービスを利用する事になったが、ケアマネが本人や家族の話を聞かずにケアマネの思い通りのサービスを決めてしまう。その為家族は振り回されて困っている。 地域包括支援センターから紹介されたケアマネだが、地域包括支援センターの担当者も頼りなく相談したくない。どうすれば良いか。	地域包括支援センターが要支援や事業担当者の介護予防ケアマネジメントを実施するが、人手がないとの事で今のケアマネを紹介されており、その時の対応が頼りなく不安で相談したくない、自分で別のケアマネを探したいとの事であった。 市町のホームページや区役所の窓口には置いてあるハートページに事業所が掲載されているので、そちらで探すことも可能であると伝える。

7 小規模多機能居宅介護

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
16	小規模多機能	子	小規模多機能型居宅介護支援について	私(相談者)の母は退院後小規模多機能サービスを利用し、毎日デイサービスのみ利用しているが、離れて暮らしていることもあり自宅で転倒等した時が不安である。 自宅にカメラとベッドサイドにエマージェンシーボタンがあるが、認知症があり本人は理解できない可能性がある。 ケアマネに相談しても対応してもらえないかわからない。どうすればよいか。 将来的には施設入所を考えているが特養などの入所条件等も教えてほしい。	小規模多機能であれば訪問介護等他のサービスも利用できるため、ケアマネに相談者の不安などを伝え一度相談してみるよう伝える。 以前のケアマネが良かったこともあり、サービスの変更も含めてケアマネの変更も考えている様子のため地域包括支援センターに相談してみる事を伝え、特養の入所等条件についても説明し了承された。

8 介護福祉施設(特別養護老人ホーム)

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
17	介護福祉施設	子	施設での事故について	私(相談者)の母は認知症があり特養に入所しているが、3か月間で3回も転倒などの事故で入院や治療を受けている。施設はまともに介護をしてくれているのか不安になる。 また、他の利用者から疥癬をうつされ、全身に症状が出て本人はかなり辛そうだったが受診をさせてもらえないという事もあった。 母自身にも問題はあるが、昨日には母が車いすから勝手に立ち上がりテーブルを支えに歩いていて転倒し、頭の中を7針・外側を12針縫ったと報告が来た。 車いすから立ち上がった際に介護職員が見ていたが、認知症の母が転倒するまで職員は何も対応はしていなかったようだ。 母が勝手に立ち上がるため、車いすにベルト等で留めて立ち上がらないようにしてほしいと伝えたが、出来ないと言われたが何故出来ないのか知りたい。 施設の普段の対応がどうなっているのか心配だが、家族としては施設に対してどのように対応すれば良いか知りたい。	車いすにベルト等で留めるのは虐待の可能性も出てくるため、施設では積極的に行わない事を伝え了承される。 施設での事故については、入院や治療が必要な場合には市町に報告の義務があるため相談員に報告がされているか確認をする事、また普段の介護の内容については、介護記録を開示してもらい普段の様子を確認し、不審な点や不明な点等は相談員や施設のケアマネに確認を行う事を伝える。 それでも納得できない場合の事を聞かれるため、市町の監査指導部の連絡先を伝え了承される。
18	介護福祉施設	子	特養の夜間巡回について	私(相談者)の母が特養に入所しており、寝たきりで1度呼吸が止まったことがあるため、夜間の見守りを30分置きにしてほしいが、他の施設でも対応していることなのか教えてほしい。 他にも施設の行事でサービスが手薄になったり、新人のヘルパーや海外から来たヘルパーの対応が不十分なことがあり不安である。 施設のケアマネや相談員にはその事について相談して改善するとは言われているが、頼りなく不安である。	夜間は人員も少なく、その人の状態にもよるうえ、施設の方針もあるため明確にはわからないが、一般的にはどこの施設でも30分おきに巡回しているとは考えにくいとお伝える。 契約書・重要事項説明書を確認し、事故時等不安に思っているそれぞれの対応方法について確認し、夜間の巡回等について家族の要望も併せて施設に伝え、施設と相談することを伝える。 不十分な対応については改善するとの回答を得られているため、様子を見て改善しないようなら市町の窓口相談するよう伝え了承される。

9 介護保健施設

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
19	介護保健施設	配偶者	老健でのサービスに不安がある	<p>私(相談者)の夫が認知症で1年前より老健に入所しているが、訪問すると人が変わったようにイライラすることが多くなり、パジャマにはシミがあったり、口の中が粘着質でかなり汚れていたり、髭も伸び放題になっていたりする。きちんと利用料を払っているのにどうなっているのか。</p> <p>2か月前に誤嚥性肺炎を起こし危篤になったので心配である。その事をケアマネに言うと入所者1人にかかっていられないと言われどうしたらいいかわからない。</p> <p><数か月後に再度相談></p> <p>前回の相談内容については、介護記録をみせてもらったところ介護拒否等は特になかった様子で、髭剃りをするなど家族の要望を伝えた事で改善したとの事であった。</p> <p>昨日施設から施設のテレビを壊したので弁償してほしいと電話があった。施設の利用料を毎月払っているのにそれまで払わないといけないのか。本人は要介護4で本当に壊したのかわからないので代わりに施設長に事情を聞いても払ってほしいと言われるばかりである。</p> <p>ケアマネは対応してくれず施設の相談窓口はどこかわからない。どうすればいいか。</p>	<p>現状がどのような状況であるのか(介護拒否なども考えられるため)、1度入所中の介護記録をみせてもらうよう伝える。</p> <p>そのうえで契約書・重要事項説明書を確認し施設の相談窓口相談者の要望などを伝え、今後のケアについて相談するよう伝え承される。</p> <p><数か月後の相談時の対応></p> <p>契約書・重要事項説明書に事業所ごとの細かい取り決めが記載されているので何か記載がないか一度確認する事、テレビの破損の経過がわからないので事実を確認するためその時の介護記録を確認させてもらう事を伝える。</p> <p>その上で契約書・重要事項説明書に施設の相談窓口や法人の連絡先が記載している事をお伝えし、支払い等について相談するよう伝える。施設が対応しない場合法人にも連絡するよう伝え承される。</p>
20	介護保健施設	子	老健の対応について	<p>私(相談者)の母が老健に3か月間入所予定で契約書を交わしたが入所の前日に母がインフルエンザに罹患し入院した。</p> <p>退院後契約した施設に入所出来ると思っていたが、施設は母の入院中に他の人を入所させており満床との理由で母の入所を断られた。年末で他に施設が見つからず病院が次の施設が見つかるまで入院させてくれ、退院後は契約した施設とは別の施設に入所した。</p> <p>契約をしているのにこんなことがあっても良いのか。市町にも相談したが対応してくれず、あしらわれてしまい家族としては納得がいけないがどうすれば良いか。</p>	<p>老健の場合は在宅復帰を目的としているため、施設によっては入院と同時に退所扱いになる場合もある。</p> <p>また、実際に契約を交わしているが入所をしていないので対応については契約書・重要事項説明書の内容をよく確認して、契約書・重要事項説明書に入院中も部屋の確保があるか確認し、部屋の確保がある場合には、契約上の相談になるため消費者センターに相談する事を伝え承される。</p>

10 その他

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
21	包括支援センター	子	要介護認定の申請について	私(相談者)の父ががん末期で、新規で介護保険の申請をするために地域包括支援センターに相談したところ、病状が落ち着いている状態で申請しても認定が見つからないのもっと悪くなってから申請するよう言われた。 主治医診察時にその事を伝えるとそれはおかしいと言われ、病院のソーシャルワーカーから地域包括支援センターに直接伝えてもらったが全く取り合ってくれないが、どうすればいいか。 相談者の母も膝が悪く、いずれは要介護認定を受ける可能性もあり、今後地域包括支援センターに関わるのが不安である。	相談者の父はすでに車椅子も必要な状況で、地域包括支援センターの対応は不適切と思われる事、要介護認定申請は区の窓口でも直接できる事を伝える。 また要介護認定結果が出た後の地域包括支援センターの対応にも不安があるため、市町に相談するよう連絡先を伝えた承される。
22	その他	子	サービス付き高齢者向け住宅の服薬管理について	私(相談者)の母が県外のサービス付き高齢者向け住宅(サ高住)に入っている。 母の居住地の県に聞いても分かる人がおらず、毎回確認後折り返すとされ話が進まない。対応が違うと思うが分かる範囲で教えてほしい。 サ高住に看護師がおらず、薬の管理はできないため、薬の管理が必要なら介護保険の訪問看護を頼むように言われた。本当に外部の訪問看護に頼まないといけないのか知りたい。 サ高住には始めからベッドが備え付けられており、ベッド柵がぐらぐらしているため車いすから移乗の際に転倒しそうになる。交換する事は可能か知りたい。	サ高住に看護師がない場合、看護師の服薬管理は別に契約する必要がある事、サ高住の備え付けベッドについては介護保険の対象外の可能性もあり、契約書・重要事項説明書を確認の上、介護保険の対象であればケアマネに相談する事、介護保険外であれば施設の設備の扱いになるため、施設の設備不備として施設と交換の相談をする事を伝えた承される。
23	その他	子	住宅型有料老人ホームの請求について	私(相談者)の親が住宅型有料老人ホームに入所しており、亡くなった後の請求額が20万円ほどあったがその内訳もなく、その後も9万円ほど年金から引き落とされていた。 管理者に領収書などの有無を聞いてもシステムが変わったのでわからないというのみで、キャッシュカードの暗証番号も施設が変更しているためわからない。 契約書・重要事項説明書はどこにあるかわからず、市町に相談したがお金のことは対応できないため無料弁護士に相談するよう言われた。 他に相談するところがあれば教えてほしい。	契約等については本会で対応できない事を伝える。 他の相談窓口を知りたいとの事で全国有料老人ホーム相談室と消費者相談センターを伝えた承される。
24	その他	兄弟姉妹	障害福祉サービス事業所に対する不満について	私(相談者)の弟は知的障害があり障害福祉サービスを5か所利用しているが、そのうちの3か所の事業所に問題がある。 市町にも言ったが検討しますと言ったきりである。 行政に本会から指導してもらおうと思いホームページを見て電話した。	本会は介護保険サービスに対する苦情相談窓口であり、障害福祉サービスについては対応できないため、区の窓口か福祉サービス運営適正化委員会に相談するよう伝え連絡先を伝える。 また、本会から行政に指導はできない旨も併せて伝える。