

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	訪問介護事業所の対応について	私(相談者)の母は当初は要介護5認定だったが、体調が回復し、自宅で日中に訪問介護サービスを利用している。今まで何度もサービス提供を忘れられていて、今回は訪問看護の看護師が気づき、事業所に連絡してくれた。 事業所側からその都度謝罪はあるが、代わりのヘルパーが派遣されないため、母は食事を取れない日があった。訪問介護事業所のサービス提供責任者は「担当ヘルパーと連絡が取れない」と言い、対応してくれない。 担当者が訪問活動を忘れないよう事業所には適切に対応して欲しいが、どうすればよいか	担当ケアマネジャーにヘルパーの訪問活動が抜けないように対策を検討して貰うよう伝える。利用者(相談者の母親)は電話で会話はできるが、電話を掛ける行為を行わないとのことだったため、どのような支援策があるか、サービス担当者会議を開催し、介護支援に関わるサービス事業者で対策に関し意見共有するよう提案する。 その後も解消しなければ、地域包括支援センターにも協力を依頼するよう伝える。

2 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
2	通所介護	子	デイサービスの送迎対応について	私(相談者)の母は以前からデイサービスを利用しているが、最近認知症状が進行し、尿失禁や頻回な尿意を催すようになってきた。 先月末にあったサービス担当者会議で、デイサービスの職員から送迎時に本人の尿意で他の利用者を待たせることが多く、クレームが出ており、できれば朝だけでも家族による送迎、もしくはタクシーを利用して来て欲しいと言われた。私には持病があり、家族送迎はできないし、タクシーの利用は1回に2千円ほど掛かり、週5回のデイサービス利用でタクシー代が月4万円は必要になる。今でも毎月高額な自費が発生しているので、これ以上自己負担が増えるのは困る。 送迎時、最初に迎えに来て貰い、母がトイレで用を足しておれば、先に他の利用者のところに行ってから最後に再度来て貰うことが可能であるか知りたい。 ショートステイの利用もあり、主治医から今回の認定結果は納得しがたいと言われているため、変更申請を予定しているが、区分変更申請を行うことに問題ないか知りたい。	ケアマネジャーにも相談をしており、ケアマネジャーからもデイサービスの送迎対応は違うのではないかとされているとのことで、デイサービスの送迎方法を考えてもらうことは可能であり、変更申請を行うことも問題ないと伝える。 また、5万円の自費を毎月支払っているとのことなので、市に助成制度などがないか相談するよう提案し了承される。
3	通所介護	本人	体験利用したデイサービスの本利用について	私(相談者)は体験利用したデイサービスから「大声で話すので他の利用者の迷惑になる」との理由で本利用を拒否されたが、私は体験利用中は他の利用者と話していない。 定期的に利用していた事業所が閉鎖になり、複数体験利用した中で一番気に入ったデイサービスだったので、今後利用したいと思ったが、なぜ断られたのかわからない。 地域包括支援センターに相談したら、他のデイサービスへ行く方がいいのではないかとされた。 体験利用時に勧められたサービスを利用しないと断り、リハビリ等を行わなかったが、それが影響するのであればデイサービス側が嘘をついたことになる。 私の担当ケアマネジャーは長年変わらず同じ方だが、親身になって考えて貰えず誠意を感じられないため、相談しにくい。デイサービスからの利用拒否の理由も納得できない。	声が大きだけではデイサービスが利用できない理由にならないため、担当ケアマネジャーや地域包括支援センターの職員、デイサービスの相談員を交え、再度話し合ってはどうかと伝える。 サービス体験利用時は、事業所側が利用者の事前情報を元にプログラムを作成する。一通りのプログラムを実施し、滞在中の過ごし方や利用時の様子を確認する機会になるため、何もなかった場合、利用されても意味がないと事業所に判断されることもあると伝える。 ケアマネジャーの変更は可能であることを伝え、交代を希望される場合は、現担当者が所属する居宅介護支援事業所の管理者、または包括支援センターの主任介護支援専門員や管理者に相談するよう伝える。

3 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
4	短期入所生活介護	他の家族	ショートステイ中の入浴事故に対する施設の対応について	私(相談者)の祖母がショートステイ先の浴室で転倒した。帰宅した翌日、体調不良を訴えたため、受診させたところ、緊急入院となり圧迫骨折と診断された。ショートステイの利用前に、内服薬の増加でめまいやふらつきに注意が必要であることを母(祖母の娘で相談者の母)は事前に伝えていたが、施設側から報告や謝罪はなかった。 施設に状況確認を問い合わせても話がコロコロ変わるため、転倒時の経過を文書で欲しいと伝えたが、どの利用者家族にも口頭で話していると言われた。 私は担当ケアマネジャーに話を聞きたいと伝えたが、「転倒の件は施設側と直接話し合っ欲しい」と言われ、介入して貰えない。私と母で施設の介護部長と話し合ったが、納得のいく回答は得られず、介護経過記録の開示を請求すると、関係者から聞き取った内容を1枚にまとめた用紙が手渡された。 しかし、そこには祖母から聞き取った内容は一切記載されておらず、事故後すぐに母が認識した内容は変更され、実際に介助したスタッフやショートステイの相談員、担当ケアマネジャーは話し合いに入らなかった。介護部長に「内容が変更されている」と伝えても「スタッフから聞いたままのことを伝えているから返答できない」と言われた。 地域包括支援センターは同じ法人で相談しにくく、法人の対応は不誠実と感じたため、担当ケアマネジャーを変更し、医療費やその他入院にかかった経費を賠償して貰いたい。施設は市に事故報告せず、保険会社とは協議中と言い、謝罪が全くないため、事故当日を含む滞在時の経過記録や医務の記録を開示して欲しい。	ショートステイに関する契約書と重要事項説明書を再度読み返し、事故等の取り扱いや補償等が今回の対応と乖離していないか確認するよう伝える。 ケアマネジャーの変更は居宅介護支援事業所の管理者、または、地域包括支援センターに相談できると伝えるが、自身で探すと言われたため、区役所でハートページを請求し、自宅近隣や出向きやすい地域の居宅介護支援事業所に直接連絡するよう伝える。賠償に関しては、市の無料法律相談や利用者(相談者の祖母)の保険の弁護士救済制度を活用し、入院治療費等の請求について相談できると伝える。 介護記録の開示について、施設側との話し合いが平行線を辿るため、事故報告書の提出も含め市町に一度連絡することを勧める。また、利用者の退院が近いので、早急にケアマネジャーを選定し、在宅復帰の支援を依頼するよう伝える。

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	相談者	件名	相談概要	対応結果
5	特定施設生活介護	子	有料老人ホームの対応について	私(相談者)の親が有料老人ホームに入所しているが、施設の対応があまりにもひどい。入居時に説明を受けた文書では手厚い介護が謳われ、本来は入居者とスタッフの割合が3:1での対応のところ、2:1で行うと記載されているが、実際は人員不足で3:1も守れていない。また、運営会社の方針らしく、ボランティアや学生の実習も受け入れていない。 人手不足は深刻で、排泄介助等が全く行えないため、入居者のオムツは常にぼとぼとの状態で、転倒事故や脱水、膀胱炎が多発し、レクリエーションはほぼ実施されていない。懇親会で多くの家族が改善要求を出しているが、全く改善されず説明もない状態でごまかされている。 運営会社は職員の募集を行っていると言うが、入職者がいない。まれに入職してもすぐに辞めてしまう。反対に見栄え良くするためか、施設内の廊下に観葉植物等を大量に配置し、人員不足で業務に疲弊している職員にその世話を行わせている。大量の観葉植物は車椅子移動の邪魔になり、認知症高齢者は葉を食べたりするが、職員に対応できるだけの余裕がない。観葉植物の世話をさせる暇があれば、オムツ交換等の介護に手を掛けて欲しい。 本社からのトップダウンで指示が出ている様子で、職員も振り回されており、見ていてかわいそうに思うため、食事介助を減らすために家族が訪問して食べさせたり、外食に連れ出したりしている。 職員に確認しても人員は常に不足し、日勤帯の職員が夜中12時頃まで残業することが多くなっているが、労働基準法に抵触しないよう1か月毎に勤務実態を上手く書き換えているらしい。職員は疲弊し、どんどん退職するので、ますます人手不足に陥っている。 職員に対して不満はないが、本社に対する不満が多く、改善命令と家族へ説明を行うよう指導して欲しい。市に報告すると、県に相談するように言われたため、施設ではなく本社に対して改善命令が出せるのか知りたい。	本会は県ではないため、改善命令は出せないこと、入居時に説明された文書と対応が違う場合は、契約違反に当たると思われることを伝える。 また、訂正がある内容に関し、新たに契約を行っていなければ契約違反に該当すると思われるため、消費生活センターに相談するよう伝える。

5 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
6	居宅介護支援	子	ケアマネジャーの対応について	私(相談者)の母はデイサービスを利用しているが、別のデイサービスに変わりたいと担当ケアマネジャーに伝えると「今は忙しいので来月以降しか対応できない」と言われたが、それは正しいことなのか知りたい。 母は現在利用中のデイサービスと、別のデイサービスの利用を希望していて、先月中旬、あるデイサービスを体験利用したが、あまり乗り気でないようだった。母はそのデイサービスの利用をためらっており、月末にケアマネジャーから連絡があった時に「もう1か所、他のデイサービスを体験利用したい」と希望した。 ケアマネジャーへの連絡は遅れたが、再度体験利用を行い、「今月からそのデイサービスを利用したい」と連絡したところ、ケアマネジャーは「今は請求業務が忙しく、それどころじゃない」「利用開始は来月以降にして欲しい」と言ったが、母は「早く新しいところに行きたい」「行けないのならケアマネジャーを変えて欲しい」と言い出した。 ケアマネジャーの対応は正しいのか。また、今年要支援から要介護認定になり、ケアマネジャーは交代したばかりだが、ケアマネジャーを変更することは可能であるか。	毎月月初に請求業務はあるが、利用者(相談者の母)が希望しているのであれば、デイサービスの利用ができるように対応することが望ましいと伝える。 また、担当ケアマネジャーが居宅介護支援事業所の管理者とのことなので、地域包括支援センターに相談し、利用者が望むよう担当ケアマネジャーを交代することもできると伝え了承される。
7	居宅介護支援	子	サービス担当者会議への家族の参加について	私(相談者)の父が更新申請で要支援から要介護2認定になった。入居中のサービス付き高齢者賃貸住宅でサービス利用の見直しが行われ、家族に判断の余地なく要支援の時よりも訪問看護サービスが増加した。 訪問リハビリは利用していたが、家族が交代で頻繁に父の居室を訪問し、掃除や必要物品の購入も行っていたところ、施設の管理者から「介護に入らせてくれない」と言われ、介護サービスをもっと利用させたいと思っているのではないかと感じた。 この度のサービス担当者会議に関係者が8名集まったらしいが、父は圧倒されて話し合った内容を理解していなかった。ケアマネジャーから家族にサービス担当者会議への出席要請を行わなかったことは問題にならないか。	今回の介護計画について、利用者(相談者の父親)に尋ねても理解していないとのことなので、改めて説明して欲しいと担当ケアマネジャーに相談するよう伝える。介護保険は契約により実施され、一方的に決定してはならないため、交付されたケアプランを確認し、以前と変更されている内容に関し、サービス利用が必要な根拠をケアマネジャーに尋ねるよう促す。 また、今後はサービス担当者会議を開催する時、必ず家族が同席する旨伝え、毎回日程調整の事前連絡を入れて欲しいと依頼してはどうかと伝え納得される。
8	居宅介護支援	子	ケアマネジャーとの連絡について	私(相談者)の母親は認知症の診断があり、介護サービスを利用中だが、担当ケアマネジャーにこの2年会っていない。毎月のモニタリング訪問は行っているようだが、母に利用票を手渡し、母が押印している。母は意思疎通の面で不確かなこともあり、サービス利用中の様子を知りたいが、ケアマネジャーに会えていないので聞けない。 私は日中不在にしているが、母と同居しているので都合をつけることはできるにもかかわらず、私に連絡がない。親族に相談すると「ケアマネジャーを交代して貰うといい」と言われたが、代わりのケアマネジャーがすぐに見つかるかわからない。 ケアマネジャーに気付いて欲しいと思っているが、こちらから同席の意向を伝えなければならないか。	誰が利用者(相談者の母)のサービス利用時の様子を確認し報告するか等、サービス担当者会議での取り決めもなく、介護度の変更も家族に連絡がないのであれば、一度相談者からケアマネジャーに連絡される方が早く解決するのではないかと伝える。 利用者の話が心もとないので、今後は相談者がケアマネジャーの自宅訪問時やサービス担当者会議に立ち会う旨伝えるよう促し了承される。

6 介護予防支援

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
9	介護予防支援	子	ケアマネジャーの対応について	私(相談者)の祖母は一人暮らしをしているのでセキュリティ会社の見守りや防犯対策の契約をしているが、この度キーボックスを設置することになった。 訪問リハビリの理学療法士が訪問した際、祖母は声掛けに反応なく寝入ってしまっており、理学療法士から私に連絡があったので窓から入って貰った。その後、ケアマネジャーから今後の支援も踏まえキーボックス設置の提案があり、私が取り付けた。 祖母が訪問者の対応に時間が掛かるという理由で、ケアマネジャーが勝手に判断し、暗証番号をヘルパーや福祉用具の担当者に伝えてしまった。今まで一度も電話連絡を受けたことがない事業所に、キーボックスの暗証番号を勝手に伝えることは問題ではないか。	キーボックスの設置や用途について、本来はサービス担当者会議等を開催し、利用者(相談者の祖母)や家族を含めた支援者全員で意見共有することが望ましいと伝える。相談者が暗証番号を変更したとのことなので、キーボックス内の鍵を使って自宅へ入る場合は、電話対応が随時可能な相談者に一報していただくようケアマネジャーに依頼し、支援者の対応を統一して貰うのはどうかと伝える。 また、利用者が訪問者対応に時間を要するため、訪問者が毎回キーボックスの鍵を使うことについて、独居生活での防犯面の心配事をケアマネジャーとよく話し合うよう促し納得される。

7 小規模多機能型居宅介護

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
10	小規模多機能型	本人	担当職員に相談すると怒鳴られる	私(相談者)は小規模多機能型居宅介護を利用している。担当の男性職員に相談や頼みごとをしたいと思います。連絡したが、「うるさい」「黙れ」と怒鳴られ、話を聞いてもらえない。地域包括支援センターと小規模多機能の管理者が繋がっていて、どちらに相談しても対応してもらえない。来て欲しいと頼んでも「後から行く」と言うが、訪ねてきたことは一度もない。 担当者に怒鳴られず、きちんと話を聞いてもらいたいのので何とかして欲しい。	本会から事業所に連絡することはできないと伝える。事業所職員の暴言と思われる内容で、しかも怒鳴られているため、市の監査指導担当窓口及び虐待相談窓口を案内し、連絡するよう伝え了承される。

8 認知症対応型共同生活介護

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
11	認知症型共同生活	子	施設職員の対応について	私(相談者)の母は認知症があり、グループホームに入所しているが、施設職員の対応があまりにもひどいので相談したい。 母との外出を希望し、昼食後の内服薬を受け取ったが、職員から渡された内服薬は他の入所者名が記入されていて、母のものではなかった。そのことを職員に伝えたが、いい加減な返答で事の重大さを理解していなかった。また、母は転倒しやすくいつも保護帽を被っているはずが、保護帽を被っていない時に居室内で転倒した。入居時に転倒して頭を打った場合はCT検査を受けさせて欲しいと伝えていたにも関わらず、「大丈夫です」と簡単に言われ受診させてもらえなかった。 施設の退去が決まってからもお薬手帳の紛失や、荷物が分類されず入れてあり、とてもいい加減な対応で、職員間の申し送りや引継ぎは全くできていなかった。そのことをグループホームの施設長に伝えたが、施設長もいい加減な対応だったため、やりきれない思いをした。	本会では施設を取り締まることはできないことを伝える。グループホームは地域密着型サービスなので、市町に相談するよう連絡先を伝え了承される。

9 複合型サービス(看護小規模多機能型居宅介護)

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
12	複合型看護小規模	配偶者	退所手続き等に係る施設の対応について	私(相談者)の夫は転倒し、脳挫傷と脳出血の治療後、リハビリのため入院していた。退院に当たり、自宅内の準備等のため、1週間程度入所することを入院先のソーシャルワーカーと相談し、施設を探してもらった。入所時も施設側に1週間程度で退所すると伝えていたが、退所を希望したところ、言葉を濁され、なかなか退所させてもらえず、結局長期間の入所となった。 入所中も自宅に戻るための練習を依頼していたが、朝、昼の食事時間のみ職員が車椅子に移乗させ食堂まで連れて行き、本人が自身で摂食し終わると、また職員が部屋に連れ戻し、ベッドに移乗させて1日中寝かせていた。私は毎日面会に行き、自分でできることを行うよう本人に伝えていたが、職員は長男に連絡し、私が介護の邪魔をすると報告していた。あまりにも腹が立ったので、施設の引止めを無視して退所させた。現在、夫は元気に自宅で過ごしている。 在宅支援の担当ケアマネジャーも、施設の対応はひどいと言っているの、こんな施設があることを知っておいてほしい。また、施設の請求書に認知症加算が算定されているが、主治医から認知症があるとは聞いておらず、認知症の薬も出ていない。なぜ加算が取られているか、施設に確認しても良いか。	施設の対応は不適切と思われると伝える。また、認知症加算を取っている理由と入所期間が予定外に長くなった理由について、施設に確認することも可能であると伝える。 主治医意見書や認定調査票で認知症の確認ができること、家族であれば区役所で手続きを行ない主治医意見書等の発行が可能であることを伝え了承される。
13	複合型看護小規模	子	ケアマネがトラブルに対応してくれない	私(相談者)の母は脳外科手術後から介護サービスを利用している。医師からその影響で頻回な尿意はあるものの、その大半は実際には排尿がないと言われていた。そのことは利用している施設にも伝え、医師の指示書にも記載されていたため、病院での対応と同様に紙パンツを利用し、母の訴えの度にトイレに連れて行かないようにして欲しいと伝えていた。 しかし、施設職員は母が訴えると毎回トイレに連れて行くため、帰宅後もトイレに行きたがる。自宅は廊下が狭く段差もあり、車椅子の利用が難しい環境なため、座位が取れず常に支えが必要な母の介助で家族は困っているが、担当のケアマネジャーに相談や対応を依頼しても無視する。 また、母は頻回な痰吸引が必要で、吸引の機材をレンタルすると自費が発生し、毎月の支払いがかなり高額になるため、福祉用具事業所と相談し、機材を購入することになった。その後、なかなか納品されないの、確認すると、ケアマネジャーが今まで購入した事がないとの理由で勝手に購入を止めていた。痰吸引しなければ母が死亡する可能性もあり、連絡のないまま止められたため、事業所と市に相談したが、どちらもケアマネジャーの肩を持ち対応して貰えない。 今後、裁判をしようと思っているがどうすれば良いか。	介護保険は自立支援を目的としており、事業者が全くトイレに行かせない対応は不適切に当たるのではないかとと思われると伝える。本来はサービス担当者会議でどのように対応するか、話し合いを持つ必要があると伝える。 福祉用具に関し、レンタルや購入に関わらずケアプランが必要になるため、購入前にサービス事業者を含めて話し合い、意見共有しなければならないと伝える。また、ケアマネジャーが購入させないよう止める行為は、適切な対応ではないと思われると伝える。 裁判に関する内容は、本会で対応ができないと伝え了承される。

10 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
14	介護福祉施設	子	特養に入所できない	私(相談者)の母は2か月前に特養の申し込みを行い、その際に2～3か月程度で入所できるようなことを言われていて、その間他の高額な施設に入所し、特養の入所待ちをしている。 来月で申込みをしてから3か月になるため、特養に入所について確認したが、ベッドに空きがないと言われ入所できないでいる。何度か施設と話し合っているが、空床がないので入所できないの一点張りで、話し合いは平行線のままである。何とか今月中に入所できるように施設に話をして欲しい。 また、このままどうしても特養に空きがなく、入所できない場合はどうすれば良いか。	特養入所の待機について、あくまでも予定であり、実際に入所できる日を数か月以上も前もって決めることは難しいと思われること、入所日は空床がなければ決まらず、それはどこの特養も同じであると思われること、本会から特養に入所の催促をすることはできないことを伝える。 また、現在入所中の施設の費用が高額とのことなので、地域包括支援センターに費用の安い施設について相談し、施設が変わることが可能であると伝え了承される。

11 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
15	介護保健施設	子	老健施設の事故対応について	私(相談者)の父は老健施設に入所していたが、食事を喉に詰め、意識不明状態で病院に救急搬送された。現在も意識の回復がないまま入院を継続し、延命治療を行っている。 老健施設に看護・介護記録の開示請求を行い、記録を受け取ったが、手書きで内容があまり記載されていない。事故当時の説明を求めたが、明確な説明はなく、「施設としてはやることはやったので責任はない」と言われた。また、防犯カメラの映像を見たいと伝えたが、「他の入所者の肖像権があるので見せることはできない」と言われた。事故当時の映像の保管と、他の入所者をマスキングした映像を見せて欲しいと内容証明を送付したが、今のところ回答はない。 入院費用のこともあり、状況によっては施設に損害賠償請求を行いたいと思っているが、今後どうすれば良いか。	防犯カメラ映像の他の入所者のマスキングについて、どこまで行う必要があるか、本会ではわからないと伝える。市町に確認し、再度老健施設に映像確認の請求を行うこと、市町に事故報告書を提出しているはずなので、施設に事故報告書を開示してもらうよう伝え了承される。

12 介護医療院

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
16	介護医療院	子	看護師の対応について	私(相談者)の母は昨年から介護医療院に入所していたが、現在は亡くなっている。以前グループホームに入所していた際、鼠径部からの細菌感染により発熱し医療機関へ救急搬送され、入院することとなったが、経口摂取が困難で食事量が減少したため、点滴によるカロリー補給が必要との判断で介護医療院へ入所した。 そこに横暴な看護師がいて、杜撰な対応を日々行っていることが許せないので申し立てを考えている。 当初は四人部屋だったが、面会時間が限られるため、個室に転床した。問題の看護師は使用済みの注射針を処理せず、部屋に置き忘れたままにしていたり、使用済みグローブを母親の布団の上に残していたこともあり、証拠として写真を撮っている。昼食の提供やカロリー輸液の交換を行っていないこともあった。 面会時、週1回交換する別の点滴が空になっていたのでナースステーションに伝えたと、その看護師が「保管庫に輸液が無かったので誰かがしてくれていると思った」と答えた。居室内に血液が付着した注射針を置きっぱなしにしていたこともあった。 看護職としての優しさや寄り添う姿勢が感じられず、また医療職としての業務が行えていないと思う。介護医療院の看護師として勤務するための教育をどのように当該医療院が行っていたか確認したい。	介護医療院に勤務する看護職員の教育等については医療行為となり、本会では判断できないため、市の医療安全相談窓口及び兵庫県医師会在宅電話相談ひょうごの連絡先を案内し了承される。

13 その他

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
17	その他の介護・介護予防サービス	子	ケアマネに慰謝料の請求ができるか知りたい	私(相談者)の父がデイサービス中に転倒し、腰骨を骨折し入院している。転倒について、事業所側に責任があり、治療費の支払いや損害賠償等を行うと事業所の職員から聞いていて、今後話し合う予定はあるが、その事業所を紹介したケアマネジャーにも責任があると思う。 介護認定の更新で要介護2になり、訪問リハビリや福祉用具事業所とサービス担当者会議を行った。その後ケアマネジャーからデイサービスに行ってはどうかと勧められ、父は行きたがらなかったものの、家族の都合もありデイサービスを利用することになった。 そのケアマネジャーが体調不良で突然退職し、音信不通になったため、引継ぎが行われないままケアマネジャーが交代した。父が転倒した際、骨折した事が事業所に伝わっていなかったため、転倒の可能性を伝えることができず、今回の事故に繋がったと思っている。前任のケアマネジャーにも慰謝料を払って欲しいが、どうすれば良いか。	本会では前任のケアマネジャーの対応が慰謝料の請求や損害賠償の対象になるか判断できないと伝える。ケアマネジャーの所属事業所と話し合い、納得できなければ市に無料弁護士相談があるか確認し、弁護士に相談するよう伝え承される。
18	その他の介護・介護予防サービス	配偶者	認定調査の調査内容について	私(相談者)の妻は転倒し、骨盤にヒビが入り、整形外科で入院した後、リハビリ病院に転院した。転倒後介護申請し、要介護1と認定され、更新の認定調査を自宅で受け、要支援1になった。 二人暮らしの老夫婦だが、認定調査員は妻の意見だけ聞き取り、私の介護負担を確認しなかった。行政に意向を伝えたところ、国保連の電話番号が記載された書類が送られてきたので連絡した。経験の浅い調査員が認定調査を行うことに不満がある。もっと介護を理解している人材が認定調査を行うべきだと訴えた。	認定調査は生活機能の低下について医療との側面を確認し、頻度が優先されるため、一概に調査員の聞き取りだけで介護認定が決定されるものではないと説明する。骨折による怪我からリハビリを続け回復した結果、認定が下がったので、妻の頑張りを称えてもらいたいと伝える。 また、調査内容を確認したい場合は、妻の担当ケアマネジャーに相談するよう伝える。
19	その他の介護・介護予防サービス	他の家族	施設紹介会社について	私(相談者)の義父は入院中で、退院に当たり病院の地域連携室からA施設紹介会社を紹介された。私の住まいに近い市町で高齢者住宅を探して欲しいと伝えていたが、自宅から離れた地域のサ高住しか空いていないと言われた。そのサ高住に家族が通うには時間が掛かるため、自分達で別の紹介会社のホームページから新たなサ高住を見つけた。 A施設紹介会社に自宅の近くで入居先が見つかったと伝え、私の自宅から遠いサ高住を断った。個人的に調べたサ高住に義父の面接の日程調整で連絡したところ「A施設紹介会社を通さなければ受け付けできない」と言われた。ホームページで問い合わせた紹介会社に連絡すると、「手伝えない」「A施設紹介会社を通さない限り入居はできない」と同様のことを言われた。 翌日、担当ケアマネジャーにそのことを伝え、ケアマネジャーからサ高住へ連絡したが、義父の名前を伝えると拒否された。町内にある別の高齢者住宅も問い合わせたが「A施設紹介会社が押さえているので対応できない」と言われた。 希望に沿った高齢者住宅を案内して貰えず、このような妨害をしてくることを腹立たしく思う。高齢者住宅への入居に関し、紹介会社が横槍を入れて契約できなくする行為は普通に行われているのか。 町内の高齢者住宅はA施設紹介会社のグループ組織で、病院の地域連携室から連絡しても「入居できない」と断られた。 義父は退院後一旦リハビリ病院へ転院するが、そのリハビリ病院の受け入れ条件で退院後の行き先を決めておかなければならない。リハビリ病院での入院期間は1～3か月と聞いていて、今後どうしたら良いか迷っている。	利用者(相談者の義父)の入院先病院の地域連携室から入居先を探して貰う方がネットワークがあり良いのではないかと伝える。 リハビリ病院に転院後、利用者が必ず入居先を見学し、利用者が納得した施設を決めるよう勧める。また、ホームページのある紹介会社を通して利用者面接の予約を取っていたにも関わらず、A施設紹介会社のグループ組織が何故受け入れを拒否したのか、入居拒否の原因を確認するのであれば、地域包括支援センターに協力して貰うよう伝え承される。

13 その他

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
20	その他の介護・介護予防サービス	配偶者	地域包括支援センターを変えたい	私(相談者)は最近、長年続いてきた妻の介護に限界を感じ、妻を施設に預けようかと思い、地域包括支援センターや施設紹介業者に相談しながら入所先を探していたところ、地域包括支援センターのセンター長から心無い言葉を言われ、腹が立ち言い返した。 人としてそのようなことを言う事が問題だと思い、地域の高齢者を支援する立場の職員が話す内容なのかと疑問が残る。 今後、居住圏域の地域包括支援センターは利用したくないので変更したい。区役所に相談したが、地域包括支援センターは市の委託先になるため難しいと相手にしてくれなかった。 私が相談したい地域包括支援センターを変更してもらえよう、国保連から市に連絡して欲しい。	本会から行政に働きかけ、地域包括支援センターを変更することはできないと伝える。市の監査指導担当課に相談するよう促し、連絡先を伝え了承される。
21	その他の介護・介護予防サービス	本人	施設との契約書の内容に納得がいかない	私(相談者)は身体障害者で、介護サービスも利用しているが身寄りが無い。地域包括支援センターの職員が、私が死亡した時の対応について、契約書を届けに来た。内容を確認すると、地域包括支援センターにとって都合の良い内容ばかりになっていて、センター職員が私からハラスメントを受けた時の対応は記載しているが、反対に私がハラスメントを受けた時のことは書かれていない。 また、私の金融資産を地域包括支援センターに預け、センターで管理し利用する等納得がいかない内容が多い。記載内容が納得できるよう、書き直して欲しいと思っている。	特に本会に対応を求めておらず、話を聞いて欲しいとのことだったので傾聴する。 また、相談者がハラスメントを受けた時の対応窓口として、あんしんネットひょうご、県弁護士会専門相談窓口の連絡先を伝える。
22	その他の介護・介護予防サービス	子	事業所が事故発生時の介護記録を開示してくれない	私(相談者)の父はサービス付き高齢者向け住宅に入居したが、数週間後に誤嚥性肺炎を発症し、医療機関へ入院したが、その後亡くなった。 父が入居していたサ高住は、建物内に同一法人運営の訪問介護事業所と訪問看護事業所があり、その事業所からヘルパーや看護師が居室訪問していた。 当初、家族で施設に出向き、息子に記録を渡して欲しいと伝え、施設長は了承していたが、1か月経っても提出されないで施設に確認したところ、息子が相続人ではないので記録は渡せないと言われた。また、施設長が「市に事故報告をしたので市に開示請求するように」と話したため、市には事故報告書の開示を請求した。 施設に対し入居時の説明不足について不信感もあった。当初は認知症の入居者でも問題なく対応するという話であったが、ケアプラン説明時は、入居契約時の説明と相違すると感じた。 父は飲み込む力が低下していたが、食事介助中に介護士がずっとそばにいる訳でなく、食後すぐに口腔ケアを行い、ベッドで横にならせてしまう等、嚥下機能が低下している父に対し、適切な対応は行われていないと感じた。また、父が微熱を出したことを家族の誰にも連絡していないにも関わらず、「連絡した」と言い切ってしまう等、施設が信じられない。 事故当時のことだけでなく、入居後の父に対する施設の対応を確認したいため、介護記録と看護記録も見せて欲しいが、施設側に提出してもらうにはどのように対応したらいいか。	サ高住は介護保険外の施設になるため、本会での対応は難しく、契約書や重要事項説明書を再確認し、対応に不明な点があれば市に確認する必要があると伝える。 入所時に多くの書類にサインしたが、どれも手元になく確認できないとのことなので、少なくとも訪問介護と訪問看護は介護保険サービスとして契約時に契約書及び重要事項説明書の説明・同意と利用者側に1部交付する必要があると伝える。 各書類のコピー請求を行い内容を確認する事、訪問介護と訪問看護の介護記録は本人(相談者の父)及び家族のみ開示が可能である事、家族の範囲は特定されていないので、相談者の息子でなく、相談者または相談者の母(本人の妻)のどちらかで情報開示請求を行うよう助言する。それでも開示されない場合は、市に相談するよう伝える。 また、施設側の弁護士が介入してきた場合は、市に無料弁護士相談がないか確認し、弁護士に相談するよう促し了承される。