

令和2年度

# 介護サービスに係る 苦情・相談事例集

栃木県国民健康保険団体連合会

# 目 次

|     |                             |    |
|-----|-----------------------------|----|
| I   | 介護保険制度等における苦情対応について         | 1  |
| 1   | 苦情・相談の目的と相談窓口について           | 2  |
|     | (1) 苦情・相談の目的                | 2  |
|     | (2) 苦情・相談の窓口                | 2  |
| 2   | 国保連合会における苦情・相談の処理について       | 3  |
|     | (1) 苦情・相談の対象                | 3  |
|     | (2) 苦情処理の対象外                | 3  |
|     | (3) 苦情処理について                | 4  |
|     | (4) 個人情報取り扱い                | 4  |
|     | (5) 苦情・相談の処理体制              | 5  |
| II  | 令和2年度介護サービス苦情・相談受付状況        | 7  |
| 1   | 苦情・相談受付件数                   | 10 |
| 2   | 苦情・相談の受付方法                  | 11 |
| 3   | 相談者と利用者の関係                  | 12 |
| 4   | 苦情・相談の内容別状況                 |    |
|     | (1) 苦情・相談の内容別件数の推移          | 13 |
|     | (2) 苦情・相談窓口機関の苦情・相談の内容別状況   | 14 |
|     | (3) サービス提供・保険給付に関する苦情・相談の状況 | 15 |
| 5   | 介護サービスの種類別状況                | 16 |
|     | (1) 居宅・施設サービス、その他           | 16 |
|     | (2) 介護予防サービス・日常生活支援総合事業     | 17 |
|     | (3) 地域密着型サービス               | 17 |
| 6   | 国保連合会における苦情・相談状況の推移         |    |
|     | (1) 苦情・相談件数の推移              | 18 |
|     | (2) 利用者の要介護度の状況             | 19 |
|     | (3) 利用者の年代別の状況              | 20 |
|     | (4) サービス提供・保険給付内容の詳細        | 21 |
|     | (5) 対応結果・処理方法               | 21 |
|     | (6) 他機関への紹介先                | 22 |
| III | 令和2年度栃木県内苦情・相談の具体例          | 23 |
| 1   | 国保連合会における苦情申し立ての具体例         |    |
|     | 事例1「従事者の態度」                 | 24 |

|    |                                |    |
|----|--------------------------------|----|
| 2  | 相談の具体例                         |    |
|    | (1) 市町で受付したもの                  | 26 |
|    | (2) 国保連合会で受付したもの               | 50 |
| 3  | 通報情報                           | 77 |
|    | (1) 受付状況                       | 77 |
|    | (2) 通報事例                       | 77 |
| IV | 参考資料                           | 79 |
| 1  | 苦情・相談受付状況（平成12年度～令和2年）         |    |
|    | (1) 受付件数                       | 80 |
|    | (2) 受付方法                       | 81 |
|    | (3) 相談者と利用者の関係                 | 82 |
|    | (4) 分類項目別状況                    | 83 |
|    | (5) サービス提供・保険給付に関する苦情・相談の内訳別状況 | 83 |
|    | (6) 介護サービス種類別状況                | 84 |
| 2  | 全国の国保連合会における苦情・相談受付件数の状況の推移    | 85 |
| V  | 関係機関窓口一覧                       | 88 |
| 1  | 栃木県                            | 89 |
| 2  | 市町                             | 89 |
| 3  | 地域包括支援センター                     | 90 |
| 4  | その他の窓口                         | 92 |
| 5  | 栃木県国民健康保険団体連合会                 | 92 |

# I 介護保険制度等における苦情対応について

## 1 苦情・相談の目的と相談窓口について

(1) 苦情・相談の目的

(2) 苦情・相談の窓口

## 2 国保連合会における苦情・相談の処理について

(1) 苦情・相談の対象

(2) 苦情処理の対象外

(3) 苦情処理について

(4) 個人情報の取り扱い

(5) 苦情・相談の処理体制

## 1. 苦情・相談の目的と相談窓口について

### (1) 苦情・相談の目的

#### ① 権利擁護

介護サービスの利用者は、事業者に対して苦情を言いにくい立場の人も多いものである。また、過失があったとしても、基準に抵触するまでもないケースも見受けられる。本来は、契約上のことでもあり、法的な解決が要求されるが、法的な救済には時間もかかり解決が難しいことも少なくない。苦情申立の窓口は、利用者を実質的に保護しようとする権利擁護の考え方に基づいて設置されたものである。

#### ② 介護サービスの質の維持・向上

介護保険制度の下では、介護サービスは利用者と事業者との契約によって成り立つことになるが、その際、サービスの質を一定の水準に保つことが必要である。苦情処理業務は、このようにサービスの『質』のチェック機能として重要な役割を果たすことを期待されている。

### (2) 苦情・相談の窓口

#### ① 位置づけ

介護保険では、介護保険法および国の『運営基準』に基づき、苦情を処理する仕組みが制度的に位置づけられている。この制度では、事業者（介護サービス事業者、居宅介護支援事業者、介護予防サービス事業者、介護予防支援事業者）、市町村、都道府県および国民健康保険団体連合会（以下『国保連合会』という。）が連携して、利用者等からの苦情に対応するものである。

#### ② 介護(予防)サービス事業者

介護（予防）サービス事業者は、事業者内に苦情・相談を受け付ける窓口の設置が義務付けられ、利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応しなければならない。

また、市町村が実施する介護予防・日常生活支援総合事業について、サービス事業者は日常的な苦情を受け付けるとともに、市町村および国保連合会の調査等に協力し、必要に応じて改善内容の報告を行う。

#### ③ 居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者

居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者は、運営基準の中で、サービス事業者として自らに対する苦情を受け付けるという規定の他、利用者がサービスについて苦情申立をする支援を適切に対応しなければならない。

#### ④ 市町村

市町村は、介護保険を運営している保険者で、苦情・相談の一次的窓口として、幅広い内容の苦情・相談を受け付けるとともに、地域密着型サービス事業者や居宅介護支援事業者の指定、報告聴取等の事業者に対する指導の権限をもち、必要に応じて指定取り消しなどの行政処分を行う。

また、自ら実施する介護予防・日常生活支援総合事業について、苦情の窓口を設置するとともに指定事業者等に対する調査・指導・助言を実施する。

## ⑤ 国保連合会

国保連合会は、広域的な対応が可能なこと、介護サービスにおいて第三者機関であること、審査支払義務を通じて受給者および事業者に関する情報を保有すること等の理由により、介護保険上の苦情処理機関として位置づけられている。

介護保険法第176条に基づき、市町村及び県と連携し、事業者に対し指導・助言を行う。

## ⑥ 栃木県ならびに栃木県介護保険審査会

栃木県は、居宅サービス事業者、介護保険施設、介護予防サービス事業者の指定、報告聴取等の事業者に対する指導の権限をもち、必要に応じて指定取り消しなどの行政処分を行う。

また、栃木県介護保険審査会は、保険者が行った要介護（要支援）認定や保険料等の徴収金などの行政処分に対する不服等を受け付け、審査請求を行う。

## 2. 国保連合会における苦情・相談の処理について

### (1) 苦情・相談の対象

#### ① 苦情・相談の対象サービス事業者

本会が対象とする事業者は、介護保険で指定を受けている居宅サービス事業者、居宅介護支援事業者、介護保険施設、地域密着型サービス事業者、介護予防サービス事業者、介護予防支援事業者、地域密着型介護予防サービス事業者が提供するサービスに関するものであり、市町の判断で対象とする基準該当サービスや市町村特別給付は対象外である。

#### ② 市町単独での解決が困難な苦情・相談

ア 申立人居住の市町と事業者所在市町が異なる場合

イ 高度な法律解釈等を求められたり、調査や指導が難しい場合

ウ サービス提供事業者や関係機関等で解決することが困難で、申立人が国保連合会に申立を希望している場合

\* 上記の場合以外であっても、申立人が国保連合会での処理を希望する場合は、国保連合会で取り扱う。

#### ③ 苦情処理の都道府県間における調整

申立人居住地と事業者所在地が複数の都道府県にまたがる場合は、次により取り扱う。

ア 申立人からの苦情は、申立人居住地及び事業者所在地のどちらの国保連合会でも受け付ける。

イ 事業者調査、事業者への指導・助言及び申立人への処理結果通知については、事業者所在地の国保連合会が行う。

ウ 事業者所在地以外の国保連合会が苦情を受け付けた場合は、要件審査終了後、速やかに事業者所在地の国保連合会に移管する。

### (2) 苦情処理の対象外

本会が行う調査は、介護サービスの実態把握を行い介護サービスの質の向上を図ることを目的としており、個別の責任を追及するものではない。したがって、以下の場合には国保連合会の苦情処理の対象から除外される。

- ◇ すでに訴訟を起こしているものや訴訟が予定されているもの
- ◇ 損害賠償などの責任の確定を求めるもの
- ◇ 契約の法的有効性に関するもの
- ◇ 医学的判断に関するもの
- ◇ 要介護認定や保険料等の行政処分に関するもの
- ◇ 重複申立あるいは申立結果に不服であるもの

### (3) 苦情処理について

#### ① 苦情の受付

苦情申し立ては、原則として『苦情申立書』により行うが、匿名の申し立ては正式な申立てとして受理しない。苦情申立書を受理した場合は、申立人に国保連合会で処理できる範囲を説明し了解を得るとともに個人情報取り扱いに対する同意書の提出を求めている。

苦情申立書を受理してから通知するまでの期間は、原則として60日間としている。

#### ② 事業者調査

事業者調査は、委員会の指示に従い進めているが、苦情申立案件の多くは、事業者へ訪問して関係職員からの事情聴取をするとともに関係書類の調査を行っている。なお、訪問調査には、関係保険者の職員の立ち会いの下、行っている。

#### ③ 事業者への指導・助言

委員会に調査結果等を諮り、事業者に対し必要な指導・助言事項の協議をしている。

指導・助言事項は、『介護サービス改善に関する指導および助言』として纏め、事業者へ通知している。また、申立人には『介護サービス苦情処理結果通知書』栃木県や関係保険者に対しては『介護サービス苦情処理結果連絡書』にて報告している。

#### ④ 介護サービス改善計画書

『介護サービス改善に関する指導及び助言』を通知した事業者に、指導・助言事項に対する改善計画を『介護サービス改善計画書』として、所定の期日までに提出してもらうこともある。

#### ⑤ 介護サービス改善状況確認調査の実施

指導・助言通知後、一定の期間において、事業者の改善状況等を確認するため、関係保険者の職員とともに確認調査を行うこともある。

### (4) 個人情報の取り扱い

苦情・相談処理業務の過程において、対象事業者、栃木県、市町等に連絡・調整をする場合には、予め申立人に個人情報を提供することを説明し、書面にて同意を得ている。

また、本会の苦情処理は、委員会や監督権者（栃木県・保険者）との協議や連携を図り行っていることから、本会が知り得た個人情報を、委員会や監督権者に提示することに対しても同意を得ている。

(5) 苦情・相談の処理体制

① 苦情・相談受付窓口

苦情・相談は、電話、来訪、文書等により受け付けている。

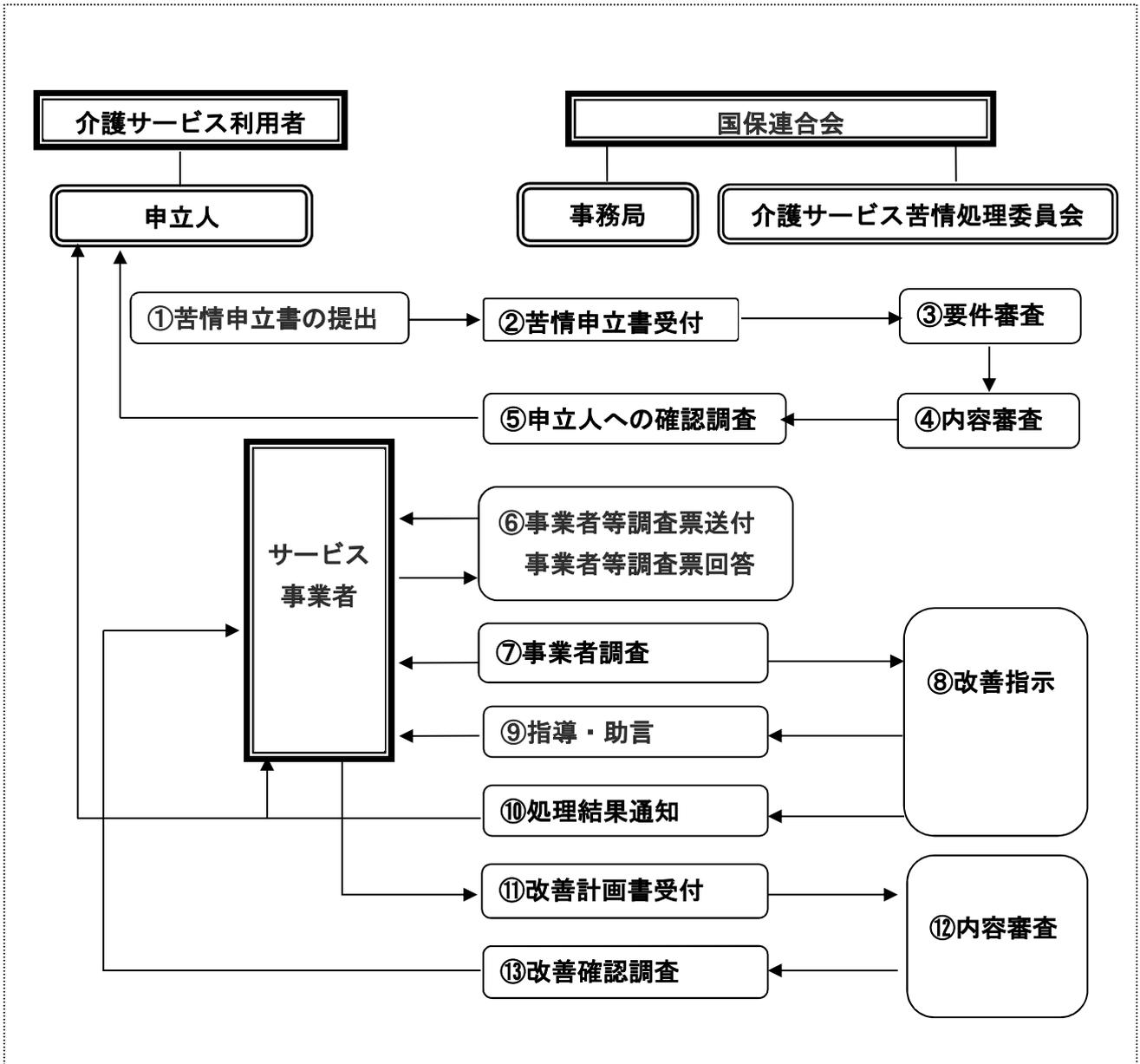
開設場所：宇都宮市本町3-9 栃木県本町合同ビル  
栃木県国民健康保険団体連合会  
開設日時：月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）  
9時～17時（12時～13時を除く）  
電話番号：028-643-2220  
FAX：028-643-5411

② 介護サービス苦情処理委員会

苦情処理業務を適切に行うため、介護サービス苦情処理委員会を設置している。

委員会は学識経験者等の3名の委員で構成され、毎月2回苦情処理委員会を開催している。

《苦情処理業務フロー図》



## Ⅱ 令和2年度介護サービス苦情・相談受付状況

### 1 苦情・相談受付件数

### 2 苦情・相談の受付方法

### 3 相談者と利用者の関係

### 4 苦情・相談の内容別状況

(1) 苦情・相談の内容別件数の推移

(2) 苦情・相談窓口機関の苦情・相談の内容別状況

(3) サービス提供・保険給付に関する苦情・相談の状況

### 5 介護サービスの種類別状況

(1) 居宅・施設サービス、その他

(2) 介護予防サービス・日常生活支援総合事業

(3) 地域密着型サービス

## 6 国保連合会における苦情・相談状況の推移

(1) 苦情・相談件数の推移

(2) 利用者の要介護度の状況

(3) 利用者の年代別の状況

(4) サービス提供・保険給付内容の詳細

(5) 対応結果・処理方法

(6) 他機関への紹介先

## 令和２年度 介護サービス苦情・相談状況の概要

令和２年度に市町、県及び栃木県国保連合会（以下「国保連合会」という）に寄せられた苦情・相談の総件数は、300件（対前年比：117.6%）であった。内訳としては。市町が187件（対前年度比：119.9%）、県が29件（対前年度比：96.7%）、国保連が84件（対前年度比：121.7%）であった。また、国保連合会が受け付けた相談件数の中には、1件の苦情申立があり、事業者に対し、書面や電話による確認調査を行い、その結果に基づき、介護サービス苦情処理委員会にて事業者に対し、指導・助言を行った。

苦情・相談受付方法は、「電話」によるものが最も多く223件（74.3%）、「来所」によるものが56件（18.7%）、「文書」によるものが9件（3.0%）となっている。

相談者と利用者の関係は、利用者の「子」による相談が最も多く、122件（構成比：40.7%）、次いで「その他」57件（19.0%）、「本人」49件（16.3%）、「配偶者」と「ケアマネジャー」が26件（8.7%）、「その他の家族」20件（6.7%）の順となっている。

苦情・相談の内容別状況は、「サービス提供・保険給付」に関するものが215件（71.7%）と7割以上を占めている。次いで「要介護認定」23件（7.7%）、「行政の対応」17件（5.7%）、「その他」15件（5.0%）、「制度上の問題」12件（4.0%）の順となっている。

また、「サービス提供・保険給付」の内訳を見ると、「サービスの質」が53件（24.7%）と最も多く、次いで「説明・情報の不足」が48件（22.3%）、「従事者の態度」47件（21.9%）、「管理者等の対応」28件（13.0%）、「契約・手続き関係」13件（6.0%）、「具体的な被害・損害」11件（5.1%）となっている。

\*（ ）内の％は、全て令和２年度における構成比を示している。

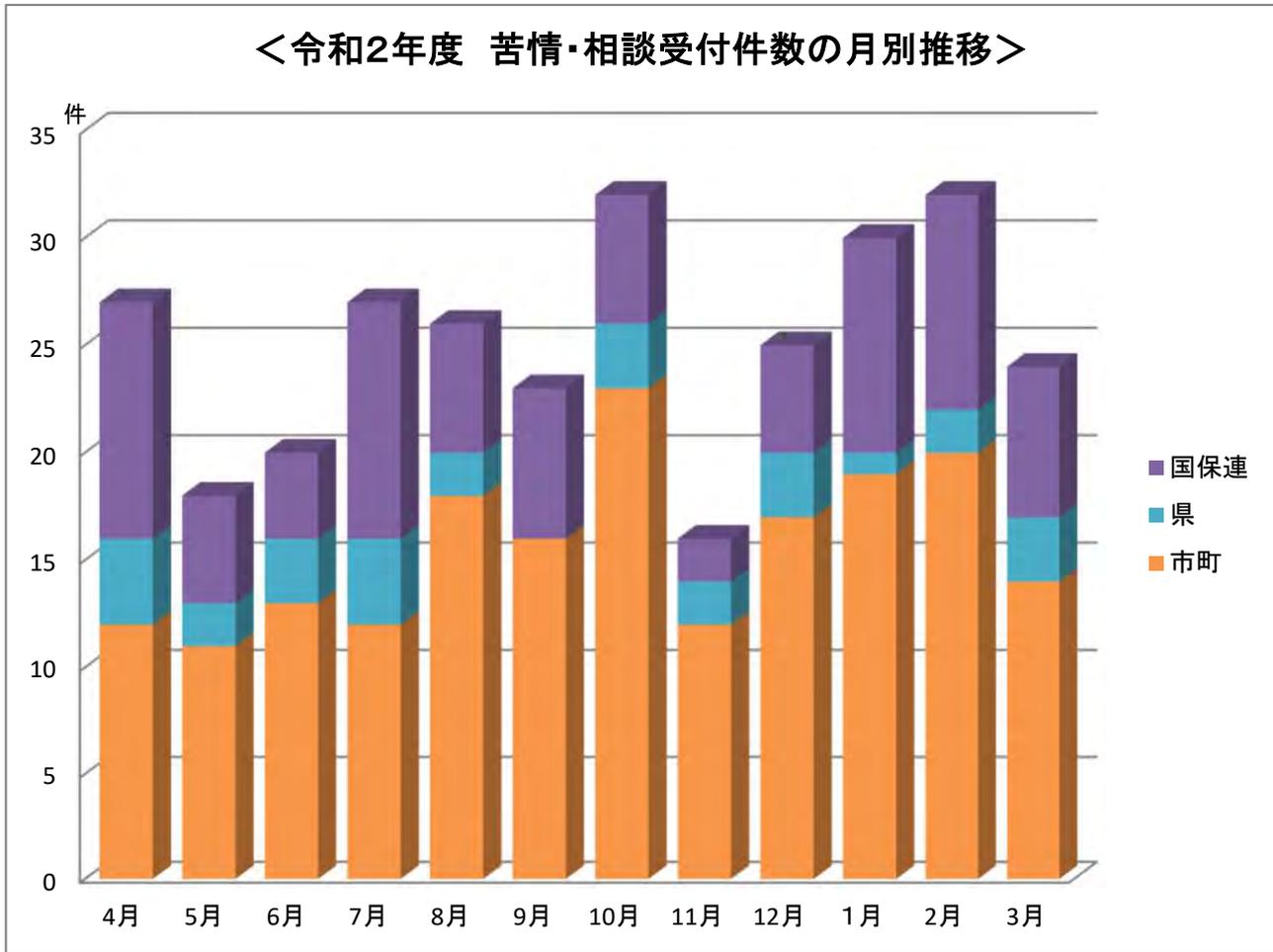
介護サービスの種類別状況は、居宅サービス121件、施設サービス39件、地域密着型サービス29件、介護予防・日常生活支援総合事業12件、その他99件となっている。内訳をみると、居宅サービスでは、「居宅介護支援」が33件と最も多く、次いで「短期入所生活介護」28件、「通所介護」23件の順となっている。施設サービスでは、「介護老人福祉施設」が25件、「介護老人保健施設」が14件、「介護医療院等」に関する苦情・相談はなかった。地域密着型サービスにおいては、「小規模多機能型居宅介護」と「認知症対応型共同生活介護」それぞれ8件、「地域密着型通所介護」が6件となっている。

介護予防サービス・日常生活支援総合事業においては、「介護予防支援」が4件と最も多く、次いで「介護予防小規模多機能型居宅介護」に関するものが3件となっている。

なお、サービス付き高齢者向け住宅や住宅型有料老人ホームなど介護保険サービス以外の「その他」に該当する苦情・相談も39件寄せられている。

# 1 苦情・相談受付件数

令和2年度における苦情・相談の受付件数は300件で、窓口機関別に見ると、市町187件、県29件、国保連84件となっている。令和元年度と比較すると、前年度比は117.6%であった。



**表1 苦情・相談件数の月別年次推移**

(件数)

| 区分     | 4月  | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 | 構成比 | 前年比    |        |
|--------|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|-----|--------|--------|
| 令和2年度  | 市町  | 12 | 11 | 13 | 12 | 18 | 16  | 23  | 12  | 17 | 19 | 20 | 14 | 187 | 62.3%  | 119.9% |
|        | 県   | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 0   | 3   | 2   | 3  | 1  | 2  | 3  | 29  | 9.7%   | 96.7%  |
|        | 国保連 | 11 | 5  | 4  | 11 | 6  | 7   | 6   | 2   | 5  | 10 | 10 | 7  | 84  | 28.0%  | 121.7% |
|        | 計   | 27 | 18 | 20 | 27 | 26 | 23  | 32  | 16  | 25 | 30 | 32 | 24 | 300 | 100.0% | 117.6% |
| 令和元年度  | 市町  | 7  | 12 | 17 | 15 | 13 | 9   | 13  | 8   | 16 | 11 | 15 | 20 | 156 | 61.2%  | 102.0% |
|        | 県   | 2  | 3  | 4  | 3  | 1  | 3   | 0   | 3   | 2  | 2  | 2  | 5  | 30  | 11.8%  | 130.4% |
|        | 国保連 | 10 | 12 | 7  | 8  | 3  | 4   | 6   | 7   | 2  | 3  | 3  | 4  | 69  | 27.1%  | 76.7%  |
|        | 計   | 19 | 27 | 28 | 26 | 17 | 16  | 19  | 18  | 20 | 16 | 20 | 29 | 255 | 100.0% | 95.9%  |
| 平成30年度 | 市町  | 11 | 12 | 10 | 9  | 29 | 16  | 11  | 11  | 12 | 10 | 11 | 11 | 153 | 57.5%  | 79.3%  |
|        | 県   | 1  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2   | 3   | 5   | 2  | 2  | 1  | 1  | 23  | 8.6%   | 104.5% |
|        | 国保連 | 3  | 7  | 6  | 7  | 9  | 14  | 13  | 3   | 5  | 7  | 8  | 8  | 90  | 33.8%  | 138.5% |
|        | 計   | 15 | 20 | 17 | 18 | 40 | 32  | 27  | 19  | 19 | 19 | 20 | 20 | 266 | 100.0% | 95.0%  |

## 2 苦情・相談の受付方法

苦情・相談の受付方法は、全体では「電話」74.3%、「来所」18.7%、「文書」3.0%となっており、電話による相談が一番多い。一方、住民にとって身近な相談窓口である市町では、「来所」による相談が全体の27.3%を占め、他の機関よりも多くなっている。

### <令和2年度 苦情・相談の受付方法>

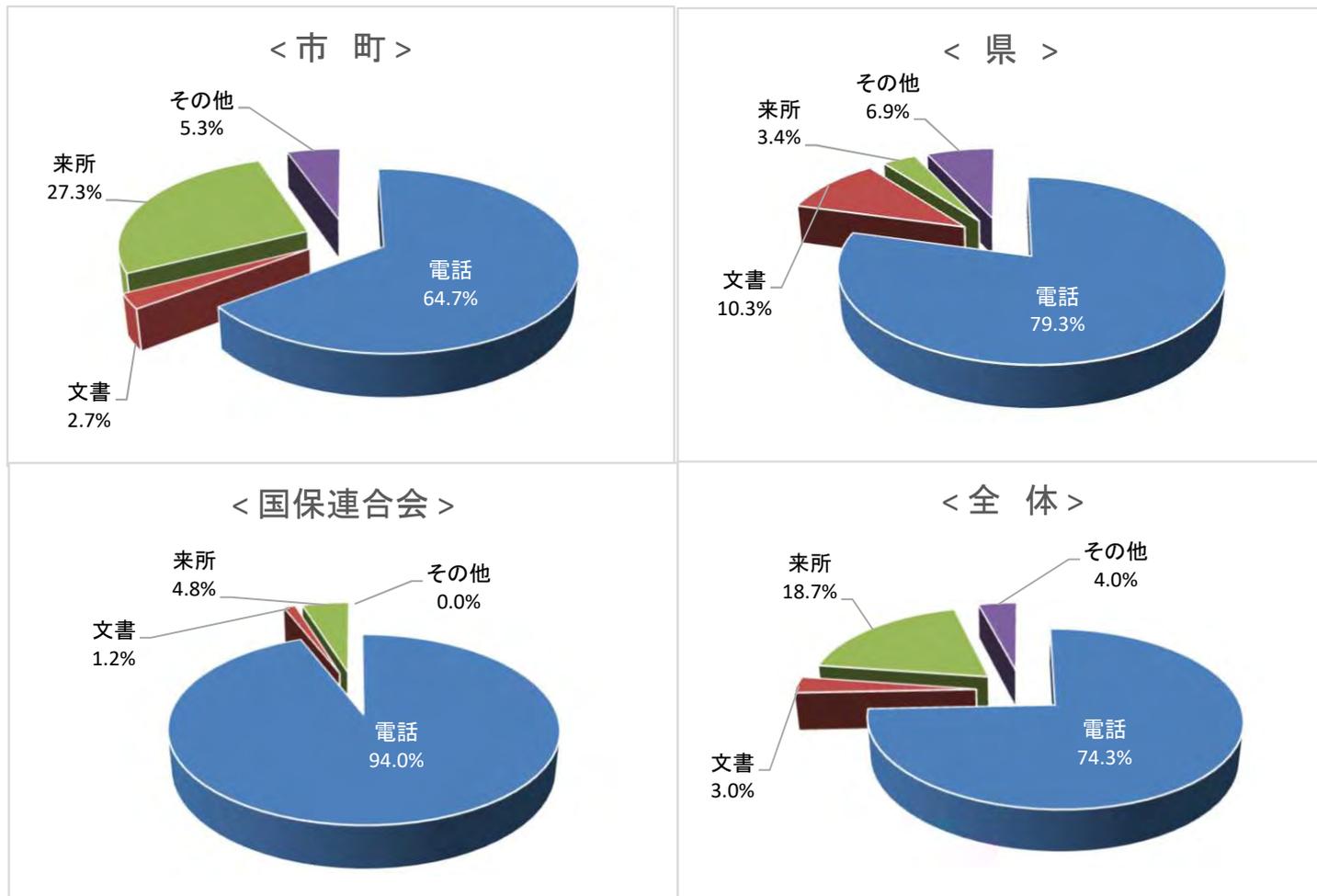


表2 苦情・相談受付方法の年次推移

(件数)

| 区分     | 市町  | 県   | 連合会 | 計  |     |        |
|--------|-----|-----|-----|----|-----|--------|
|        |     |     |     | 件数 | 構成比 |        |
| 令和2年度  | 電話  | 121 | 23  | 79 | 223 | 74.3%  |
|        | 文書  | 5   | 3   | 1  | 9   | 3.0%   |
|        | 来所  | 51  | 1   | 4  | 56  | 18.7%  |
|        | その他 | 10  | 2   | 0  | 12  | 4.0%   |
|        | 計   | 187 | 29  | 84 | 300 | 100.0% |
| 令和元年度  | 電話  | 83  | 24  | 61 | 168 | 65.9%  |
|        | 文書  | 6   | 1   | 3  | 10  | 3.9%   |
|        | 来所  | 59  | 5   | 5  | 69  | 27.1%  |
|        | その他 | 8   | 0   | 0  | 8   | 3.1%   |
|        | 計   | 156 | 30  | 69 | 255 | 100.0% |
| 平成30年度 | 電話  | 73  | 19  | 86 | 178 | 66.9%  |
|        | 文書  | 9   | 2   | 1  | 12  | 4.5%   |
|        | 来所  | 53  | 1   | 3  | 57  | 21.4%  |
|        | その他 | 18  | 1   | 0  | 19  | 7.1%   |
|        | 計   | 153 | 23  | 90 | 266 | 100.0% |

### 3 相談者と利用者の関係

苦情・相談者は、市町、県、国保連のすべてにおいて「子」の割合が最も多く、全体では40.7%を占めており、次いで利用当事者である「本人」が16.3%、「配偶者」と「ケアマネジャー」がそれぞれ8.7%となっている。一方、市町では「子」に次いで多かったのは、事業所や地域住民、主治医などの「その他」が19.8%となっている。

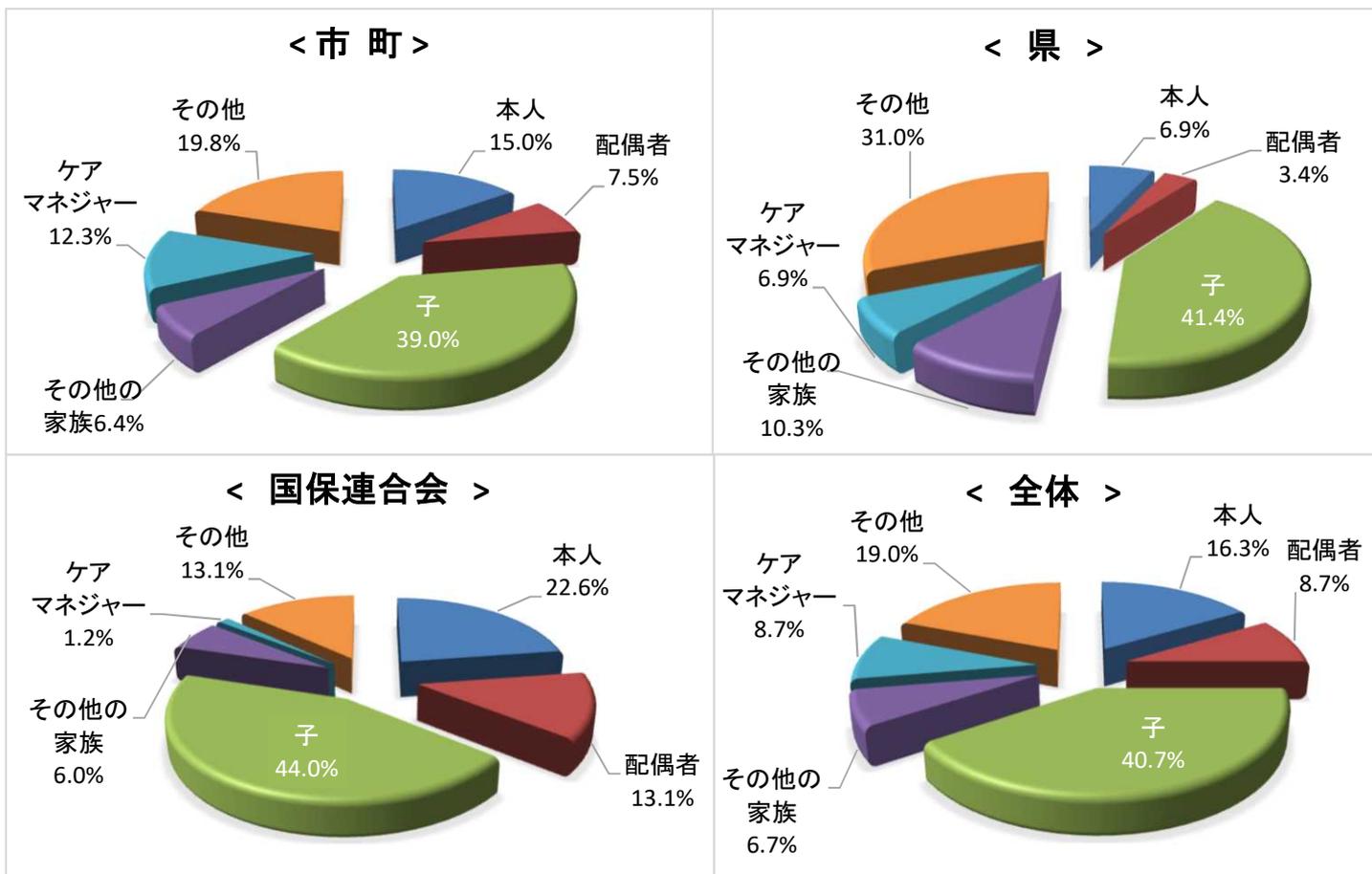


表3 相談者と利用者の関係の年次推移

(件数)

| 区分     | 市町      | 県   | 連合会 | 計  |     |        |
|--------|---------|-----|-----|----|-----|--------|
|        |         |     |     | 件数 | 構成比 |        |
| 令和2年度  | 本人      | 28  | 2   | 19 | 49  | 16.3%  |
|        | 配偶者     | 14  | 1   | 11 | 26  | 8.7%   |
|        | 子       | 73  | 12  | 37 | 122 | 40.7%  |
|        | その他の家族  | 12  | 3   | 5  | 20  | 6.7%   |
|        | ケアマネジャー | 23  | 2   | 1  | 26  | 8.7%   |
|        | その他     | 37  | 9   | 11 | 57  | 19.0%  |
|        | 計       | 187 | 29  | 84 | 300 | 100.0% |
| 令和元年度  | 本人      | 28  | 0   | 13 | 41  | 16.1%  |
|        | 配偶者     | 15  | 3   | 5  | 23  | 9.0%   |
|        | 子       | 62  | 10  | 33 | 105 | 41.2%  |
|        | その他の家族  | 13  | 6   | 7  | 26  | 10.2%  |
|        | ケアマネジャー | 8   | 0   | 0  | 8   | 3.1%   |
|        | その他     | 30  | 11  | 11 | 52  | 20.4%  |
|        | 計       | 156 | 30  | 69 | 255 | 100.0% |
| 平成30年度 | 本人      | 17  | 2   | 21 | 40  | 15.0%  |
|        | 配偶者     | 15  | 1   | 3  | 19  | 7.1%   |
|        | 子       | 58  | 7   | 52 | 117 | 44.0%  |
|        | その他の家族  | 18  | 3   | 6  | 27  | 10.2%  |
|        | ケアマネジャー | 12  | 1   | 2  | 15  | 5.6%   |
|        | その他     | 33  | 9   | 6  | 48  | 18.0%  |
|        | 計       | 153 | 23  | 90 | 266 | 100.0% |

## 4 苦情・相談の内容別状況

### (1) 苦情・相談の内容別件数の推移

苦情・相談を内容別で見ると、令和2年度に最も多いものは、市町、県、国保連ともに「サービス提供・保険給付」に関するもので215件、次いで「要介護認定」が23件となっている。

構成比で見ると、令和元年度と比較し、「サービス提供・保険給付」の割合は減少し、「要介護認定」や「行政の対応」、「制度上の問題」の割合は増加となっている。

表4 苦情・相談の内容別件数の推移

(件数)

| 区分     | 市町          | 県   | 連合会 | 計  |     |        |
|--------|-------------|-----|-----|----|-----|--------|
|        |             |     |     | 件数 | 構成比 |        |
| 令和2年度  | 要介護認定       | 22  | 0   | 1  | 23  | 7.7%   |
|        | 保険料         | 2   | 0   | 0  | 2   | 0.7%   |
|        | ケアプラン       | 1   | 0   | 1  | 2   | 0.7%   |
|        | サービス供給量     | 3   | 1   | 2  | 6   | 2.0%   |
|        | 介護報酬        | 6   | 0   | 2  | 8   | 2.7%   |
|        | 制度上の問題      | 7   | 2   | 3  | 12  | 4.0%   |
|        | 行政の対応       | 13  | 0   | 4  | 17  | 5.7%   |
|        | サービス提供・保険給付 | 123 | 22  | 70 | 215 | 71.7%  |
|        | その他         | 10  | 4   | 1  | 15  | 5.0%   |
|        | 計           | 187 | 29  | 84 | 300 | 100.0% |
| 令和元年度  | 要介護認定       | 17  | 0   | 0  | 17  | 6.7%   |
|        | 保険料         | 1   | 0   | 0  | 1   | 0.4%   |
|        | ケアプラン       | 3   | 0   | 3  | 6   | 2.4%   |
|        | サービス供給量     | 0   | 0   | 1  | 1   | 0.4%   |
|        | 介護報酬        | 2   | 0   | 1  | 3   | 1.2%   |
|        | 制度上の問題      | 4   | 0   | 1  | 5   | 2.0%   |
|        | 行政の対応       | 7   | 0   | 2  | 9   | 3.5%   |
|        | サービス提供・保険給付 | 113 | 20  | 57 | 190 | 74.5%  |
|        | その他         | 9   | 10  | 4  | 23  | 9.0%   |
|        | 計           | 156 | 30  | 69 | 255 | 100.0% |
| 平成30年度 | 要介護認定       | 26  | 0   | 0  | 26  | 9.8%   |
|        | 保険料         | 3   | 0   | 1  | 4   | 1.5%   |
|        | ケアプラン       | 2   | 0   | 4  | 6   | 2.3%   |
|        | サービス供給量     | 0   | 0   | 0  | 0   | 0.0%   |
|        | 介護報酬        | 1   | 0   | 0  | 1   | 0.4%   |
|        | 制度上の問題      | 6   | 1   | 3  | 10  | 3.8%   |
|        | 行政の対応       | 2   | 0   | 4  | 6   | 2.3%   |
|        | サービス提供・保険給付 | 100 | 16  | 76 | 192 | 72.2%  |
|        | その他         | 13  | 6   | 2  | 21  | 7.9%   |
|        | 計           | 153 | 23  | 90 | 266 | 100.0% |

(2) 苦情・相談窓口機関の苦情・相談の内容別状況

令和2年度における苦情・相談窓口機関別に分類した苦情・相談の内容別状況は次の通りである。

市町は介護保険の実施主体として、要介護認定、保険給付及び保険料の賦課徴収の実施など、保険者としての役割を担う立場にある。また、身近な相談窓口であることから、介護保険に関する様々な苦情が寄せられている。苦情分類項目別に見ると、「サービス提供・保険給付」が大半を占め、「要介護認定」が11.8%となっている。

国保連は、介護サービス等に関する苦情対応機関として『介護サービスの質の向上』を図ることを目的に苦情対応を行っていることから、「サービス提供・保険給付」に関するものが多く、8割以上を占めている。

栃木県は、『栃木県介護保険審査会』を設置するとともに、一般の苦情にも対応しているため、「サービス提供・保険給付」をはじめ、内部告発等の「その他」や「制度上の問題」など多岐に及んでいる。

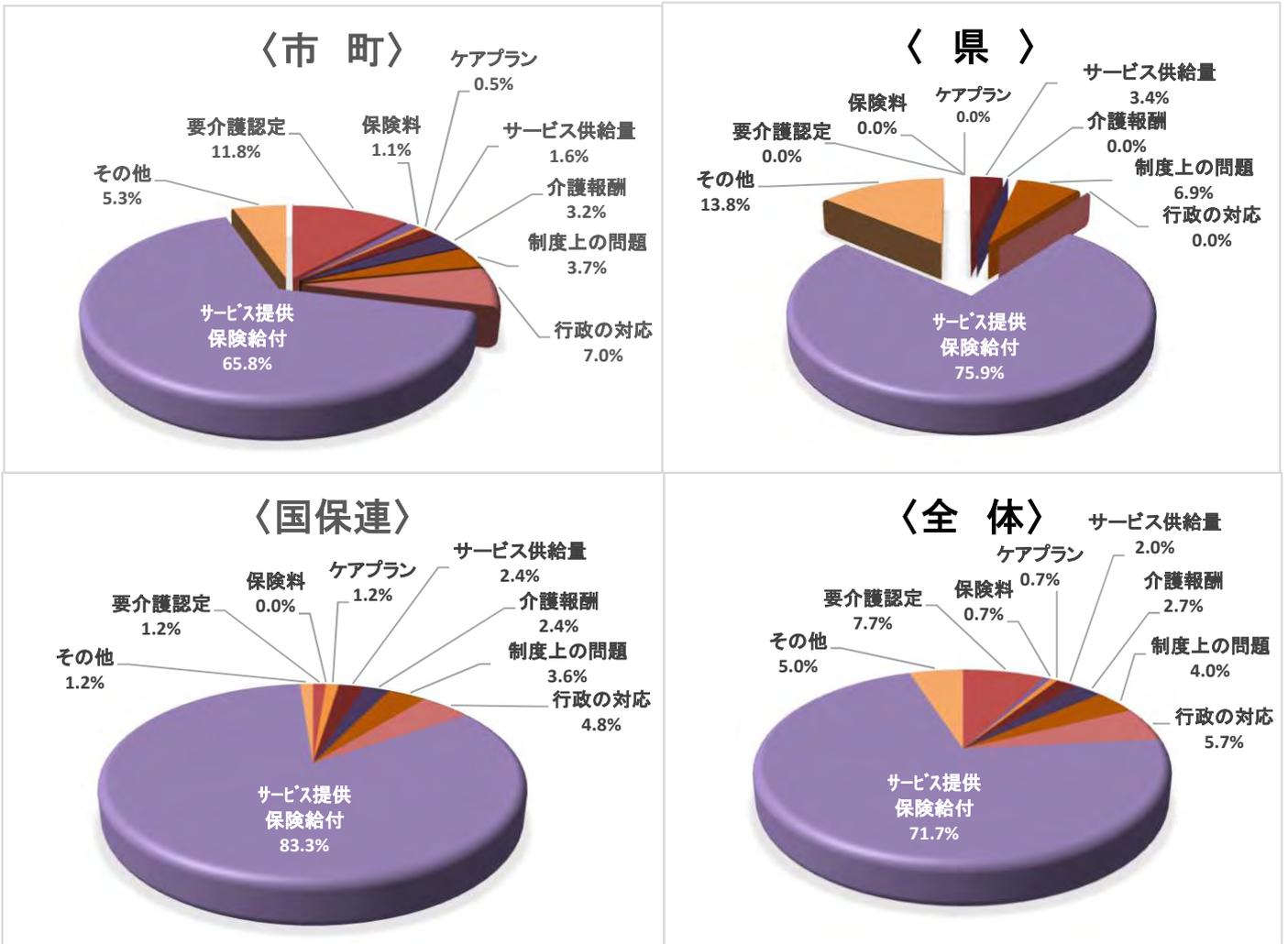


表5 苦情・相談窓口機関の苦情・相談の内容別状況

(件数)

| 区分          | 市町  | 県  | 国保連 | 計   |        |
|-------------|-----|----|-----|-----|--------|
|             |     |    |     | 件数  | 構成比    |
| 要介護認定       | 22  | 0  | 1   | 23  | 7.7%   |
| 保険料         | 2   | 0  | 0   | 2   | 0.7%   |
| ケアプラン       | 1   | 0  | 1   | 2   | 0.7%   |
| サービス供給量     | 3   | 1  | 2   | 6   | 2.0%   |
| 介護報酬        | 6   | 0  | 2   | 8   | 2.7%   |
| 制度上の問題      | 7   | 2  | 3   | 12  | 4.0%   |
| 行政の対応       | 13  | 0  | 4   | 17  | 5.7%   |
| サービス提供・保険給付 | 123 | 22 | 70  | 215 | 71.7%  |
| その他         | 10  | 4  | 1   | 15  | 5.0%   |
| 計           | 187 | 29 | 84  | 300 | 100.0% |

(3) サービス提供・保険給付に関する苦情・相談の状況

令和2年度において、サービス提供・保険給付に関する苦情・相談を内容別にみると、「サービスの質」53件(24.7%)と最も多く、次いで「説明・情報の不足」48件(22.3%)、「従事者の態度」47件(21.9%)、「管理者等の対応」28件(13.0%)の順となっている。

令和2年度は、前年度と比べ「従事者の態度」の件数が減少し、「サービスの質」や「管理者等の対応」が増加した。

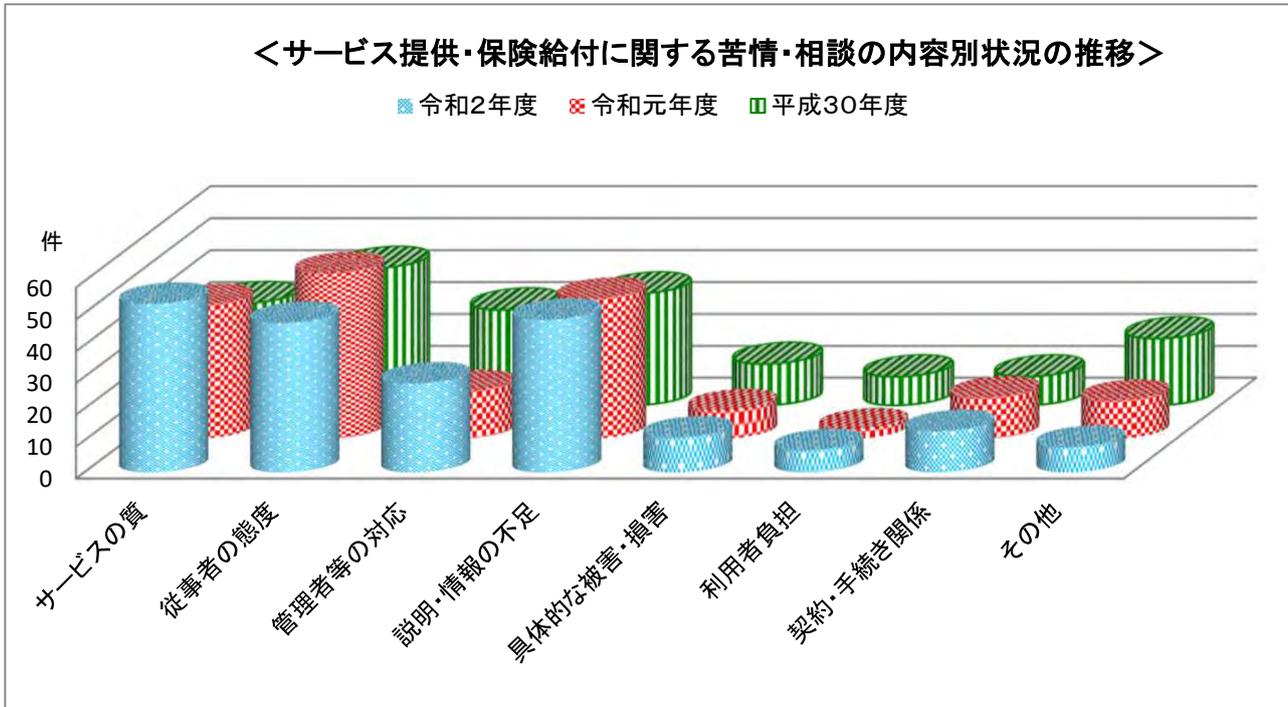


表6 サービス提供・保険給付に関する苦情・相談の状況

(件数)

| 区分     | 市町         | 県   | 国保連 | 計  |     |        |
|--------|------------|-----|-----|----|-----|--------|
|        |            |     |     | 件数 | 構成比 |        |
| 令和2年度  | サービスの質     | 27  | 11  | 15 | 53  | 24.7%  |
|        | 従事者の態度     | 23  | 3   | 21 | 47  | 21.9%  |
|        | 管理者等の対応    | 18  | 0   | 10 | 28  | 13.0%  |
|        | 説明・情報の不足   | 30  | 8   | 10 | 48  | 22.3%  |
|        | 具体的な被害・損害  | 8   | 0   | 3  | 11  | 5.1%   |
|        | 利用者負担      | 5   | 0   | 2  | 7   | 3.3%   |
|        | 契約・手続き関係   | 11  | 0   | 2  | 13  | 6.0%   |
|        | その他(権利侵害等) | 1   | 0   | 7  | 8   | 3.7%   |
|        | 計          | 123 | 22  | 70 | 215 | 100.0% |
| 令和元年度  | サービスの質     | 22  | 14  | 6  | 42  | 22.1%  |
|        | 従事者の態度     | 32  | 6   | 14 | 52  | 27.4%  |
|        | 管理者等の対応    | 10  | 0   | 5  | 15  | 7.9%   |
|        | 説明・情報の不足   | 34  | 0   | 10 | 44  | 23.2%  |
|        | 具体的な被害・損害  | 4   | 0   | 5  | 9   | 4.7%   |
|        | 利用者負担      | 1   | 0   | 2  | 3   | 1.6%   |
|        | 契約・手続き関係   | 8   | 0   | 5  | 13  | 6.8%   |
|        | その他(権利侵害等) | 2   | 0   | 10 | 12  | 6.3%   |
|        | 計          | 113 | 20  | 57 | 190 | 100.0% |
| 平成30年度 | サービスの質     | 20  | 1   | 11 | 32  | 16.7%  |
|        | 従事者の態度     | 30  | 0   | 13 | 43  | 22.4%  |
|        | 管理者等の対応    | 9   | 1   | 20 | 30  | 15.6%  |
|        | 説明・情報の不足   | 24  | 2   | 9  | 35  | 18.2%  |
|        | 具体的な被害・損害  | 7   | 2   | 4  | 13  | 6.8%   |
|        | 利用者負担      | 2   | 0   | 7  | 9   | 4.7%   |
|        | 契約・手続き関係   | 4   | 5   | 0  | 9   | 4.7%   |
|        | その他(権利侵害等) | 4   | 5   | 12 | 21  | 10.9%  |
|        | 計          | 100 | 16  | 76 | 192 | 100.0% |

## 5 介護サービスの種類別状況

### (1) 居宅・施設サービス、その他

苦情・相談の多いサービスの種類は、多い順から居宅サービスでは、「居宅介護支援」が最も多く33件、次いで「短期入所生活介護」28件、「通所介護」23件の順となっている。

施設サービスでは、「介護老人福祉施設」25件、「介護老人保健施設」14件となっており、「介護医療院等」に関する苦情・相談はなかった。

また、サービス付き高齢者向け住宅や住宅型有料老人ホーム等の「サ高住、その他」が39件寄せられている。

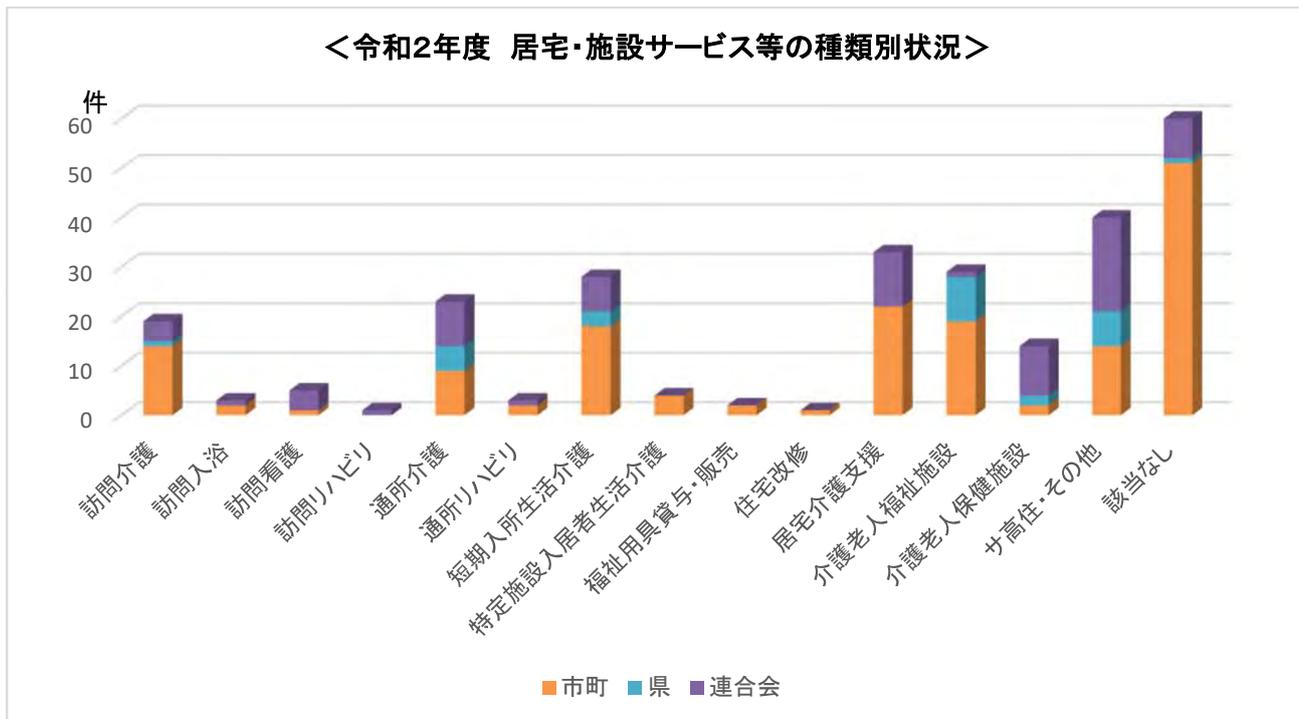


表7 居宅・施設サービス等の種類別状況

(件数)

| 種別      | 平成30年度      |    |     |     | 令和元年度 |    |     |     | 令和2年度 |    |     |     | 構成比    |       |
|---------|-------------|----|-----|-----|-------|----|-----|-----|-------|----|-----|-----|--------|-------|
|         | 市町          | 県  | 連合会 | 計   | 市町    | 県  | 連合会 | 計   | 市町    | 県  | 連合会 | 計   |        |       |
| 居宅サービス  | 訪問介護        | 10 | 3   | 9   | 22    | 9  | 1   | 4   | 14    | 14 | 1   | 3   | 18     | 6.9%  |
|         | 訪問入浴介護      | 0  | 2   | 0   | 2     | 0  | 0   | 1   | 1     | 2  | 0   | 1   | 3      | 1.2%  |
|         | 訪問看護        | 0  | 0   | 2   | 2     | 3  | 0   | 0   | 3     | 1  | 0   | 4   | 5      | 1.9%  |
|         | 訪問リハビリ      | 1  | 0   | 0   | 1     | 0  | 0   | 0   | 0     | 0  | 0   | 1   | 1      | 0.4%  |
|         | 通所介護        | 14 | 3   | 4   | 21    | 10 | 3   | 3   | 16    | 9  | 5   | 9   | 23     | 8.9%  |
|         | 通所リハビリ      | 1  | 0   | 0   | 1     | 3  | 0   | 1   | 4     | 2  | 0   | 1   | 3      | 1.2%  |
|         | 短期入所生活介護    | 6  | 1   | 5   | 12    | 6  | 3   | 3   | 12    | 18 | 3   | 7   | 28     | 10.8% |
|         | 短期入所療養介護    | 0  | 0   | 1   | 1     | 0  | 0   | 0   | 0     | 0  | 0   | 0   | 0      | 0.0%  |
|         | 特定施設入居者生活介護 | 0  | 1   | 2   | 3     | 3  | 1   | 0   | 4     | 4  | 0   | 0   | 4      | 1.5%  |
|         | 福祉用具貸与      | 0  | 0   | 1   | 1     | 0  | 0   | 0   | 0     | 2  | 0   | 0   | 2      | 0.8%  |
|         | 特定福祉用具販売    | 1  | 0   | 0   | 1     | 0  | 0   | 0   | 0     | 0  | 0   | 0   | 0      | 0.0%  |
|         | 住宅改修費       | 0  | 0   | 0   | 0     | 0  | 0   | 0   | 0     | 1  | 0   | 0   | 1      | 0.4%  |
|         | 居宅介護支援      | 18 | 1   | 22  | 41    | 26 | 2   | 12  | 40    | 22 | 0   | 11  | 33     | 12.7% |
| 施設サービス  | 介護老人福祉施設    | 19 | 6   | 13  | 38    | 19 | 17  | 6   | 42    | 15 | 9   | 1   | 25     | 9.7%  |
|         | 介護老人保健施設    | 10 | 3   | 6   | 19    | 9  | 1   | 8   | 18    | 2  | 2   | 10  | 14     | 5.4%  |
|         | 介護医療院等      | 0  | 0   | 0   | 0     | 0  | 0   | 0   | 0     | 0  | 0   | 0   | 0      | 0.0%  |
| サ高住、その他 | 11          | 0  | 6   | 17  | 10    | 0  | 7   | 17  | 14    | 7  | 18  | 39  | 15.1%  |       |
| 該当なし    | 37          | 0  | 9   | 46  | 25    | 1  | 8   | 34  | 51    | 1  | 8   | 60  | 23.2%  |       |
| 計       | 128         | 20 | 80  | 228 | 123   | 29 | 53  | 205 | 157   | 28 | 74  | 259 | 100.0% |       |

(2) 介護予防サービス・日常生活支援総合事業

介護予防サービス・日常生活支援総合事業に関する苦情・相談では、「介護予防支援」が4件と最も多く、「介護予防小規模多機能型居宅介護」が3件となっている。

表8 介護予防サービス等の種類別状況

(件数)

| 種別              | 平成30年度 |   |     |   | 令和元年度 |   |     |    | 令和2年度 |   |     |    | 構成比    |
|-----------------|--------|---|-----|---|-------|---|-----|----|-------|---|-----|----|--------|
|                 | 市町     | 県 | 連合会 | 計 | 市町    | 県 | 連合会 | 計  | 市町    | 県 | 連合会 | 計  |        |
| 介護予防訪問看護        | 0      | 0 | 0   | 0 | 0     | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0.0%   |
| 介護予防通所リハビリ      | 0      | 0 | 0   | 0 | 0     | 0 | 0   | 0  | 1     | 0 | 0   | 1  | 8.3%   |
| 介護予防短期入所生活介護    | 0      | 0 | 0   | 0 | 1     | 0 | 0   | 1  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0.0%   |
| 介護予防特定施設入居者生活介護 | 0      | 0 | 0   | 0 | 0     | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0.0%   |
| 介護予防福祉用具貸与      | 0      | 0 | 0   | 0 | 0     | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0.0%   |
| 介護予防住宅改修費       | 0      | 0 | 0   | 0 | 0     | 0 | 0   | 0  | 1     | 0 | 0   | 1  | 8.3%   |
| 介護予防支援          | 0      | 0 | 2   | 2 | 2     | 0 | 3   | 5  | 4     | 0 | 0   | 4  | 33.3%  |
| 介護予防小規模多機能型居宅介護 | 0      | 0 | 0   | 0 | 1     | 0 | 0   | 1  | 1     | 0 | 2   | 3  | 25.0%  |
| 日常生活支援総合事業      | 1      | 0 | 3   | 4 | 2     | 0 | 1   | 3  | 1     | 0 | 1   | 2  | 16.7%  |
| その他             | 3      | 0 | 0   | 3 | 5     | 0 | 0   | 5  | 0     | 0 | 1   | 1  | 8.3%   |
| 計               | 4      | 0 | 5   | 9 | 11    | 0 | 4   | 15 | 8     | 0 | 4   | 12 | 100.0% |

(3) 地域密着型サービス

地域密着型サービスに関する苦情・相談は、「小規模多機能型居宅介護」と「認知症対応型共同生活介護」が8件、次いで「地域密着型通所介護」が6件の順となっている。

表9 地域密着型サービスの種類別状況

(件数)

| 種別                   | 平成30年度 |   |     |    | 令和元年度 |   |     |    | 令和2年度 |   |     |    | 構成比    |
|----------------------|--------|---|-----|----|-------|---|-----|----|-------|---|-----|----|--------|
|                      | 市町     | 県 | 連合会 | 計  | 市町    | 県 | 連合会 | 計  | 市町    | 県 | 連合会 | 計  |        |
| 夜間対応型訪問介護            | 0      | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0.0%   |
| 定期巡回訪問介護看護           | 1      | 0 | 0   | 1  | 0     | 0 | 1   | 1  | 1     | 0 | 0   | 1  | 3.4%   |
| 24時間対応型訪問介護看護        | 0      | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0.0%   |
| 認知症対応型通所介護           | 1      | 0 | 0   | 1  | 1     | 0 | 1   | 2  | 0     | 0 | 1   | 1  | 3.4%   |
| 地域密着型通所介護            | 2      | 0 | 0   | 2  | 1     | 0 | 6   | 7  | 5     | 0 | 1   | 6  | 20.7%  |
| 小規模多機能型居宅介護          | 2      | 0 | 1   | 3  | 5     | 0 | 2   | 7  | 7     | 0 | 1   | 8  | 27.6%  |
| 看護小規模多機能型居宅介護        | 0      | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 2   | 2  | 6.9%   |
| 認知症対応型共同生活介護         | 8      | 0 | 2   | 10 | 12    | 0 | 2   | 14 | 7     | 0 | 1   | 8  | 27.6%  |
| 地域密着型特定施設入居者生活介護     | 0      | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0     | 0 | 0   | 0  | 0.0%   |
| 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 | 7      | 3 | 2   | 12 | 3     | 1 | 0   | 4  | 2     | 1 | 0   | 3  | 10.3%  |
| 計                    | 21     | 3 | 5   | 29 | 22    | 1 | 12  | 35 | 22    | 1 | 6   | 29 | 100.0% |

## 6 国保連合会における苦情・相談状況の推移

### (1) 苦情・相談件数の推移

平成25年度から昨年度(令和2年度)における苦情・相談は、いずれも「相談」が大部分を占め、推移している。

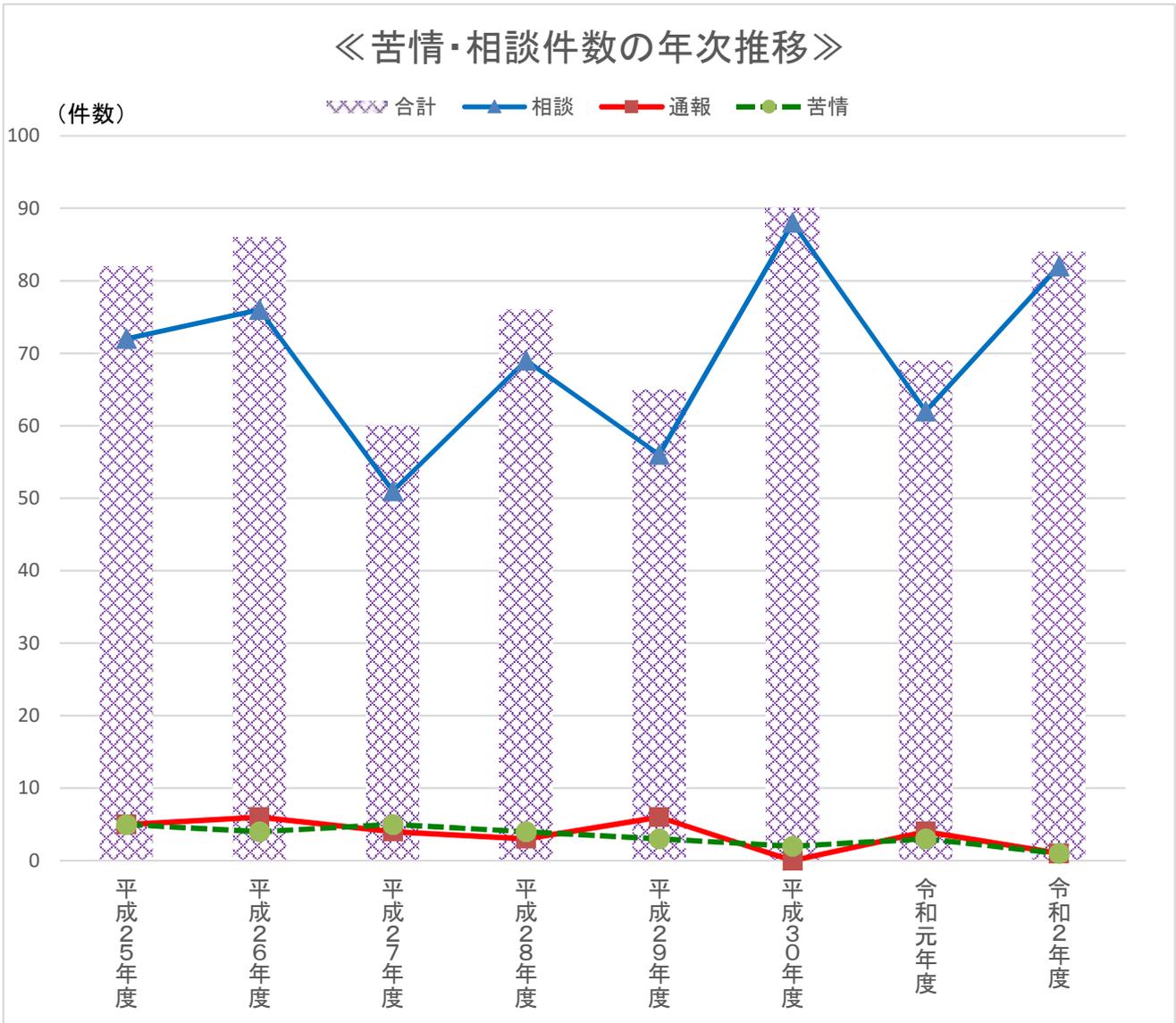


表14 苦情・相談件数の年次推移

(件数)

|    | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 相談 | 72     | 76     | 51     | 69     | 56     | 88     | 62    | 82    |
| 通報 | 5      | 6      | 4      | 3      | 6      | 0      | 4     | 1     |
| 苦情 | 5      | 4      | 5      | 4      | 3      | 2      | 3     | 1     |
| 合計 | 82     | 86     | 60     | 76     | 65     | 90     | 69    | 84    |

(2) 利用者の要介護度の状況

令和2年度における利用者の要介護度は、「その他(事業特定者、不明等)」を除くと、「要介護5」が最も多く28.6%を占め、次いで「要介護2」の14.3%となっている。

※ 障害福祉サービス等の利用者による相談も件数に含まれるため、「その他」として計上

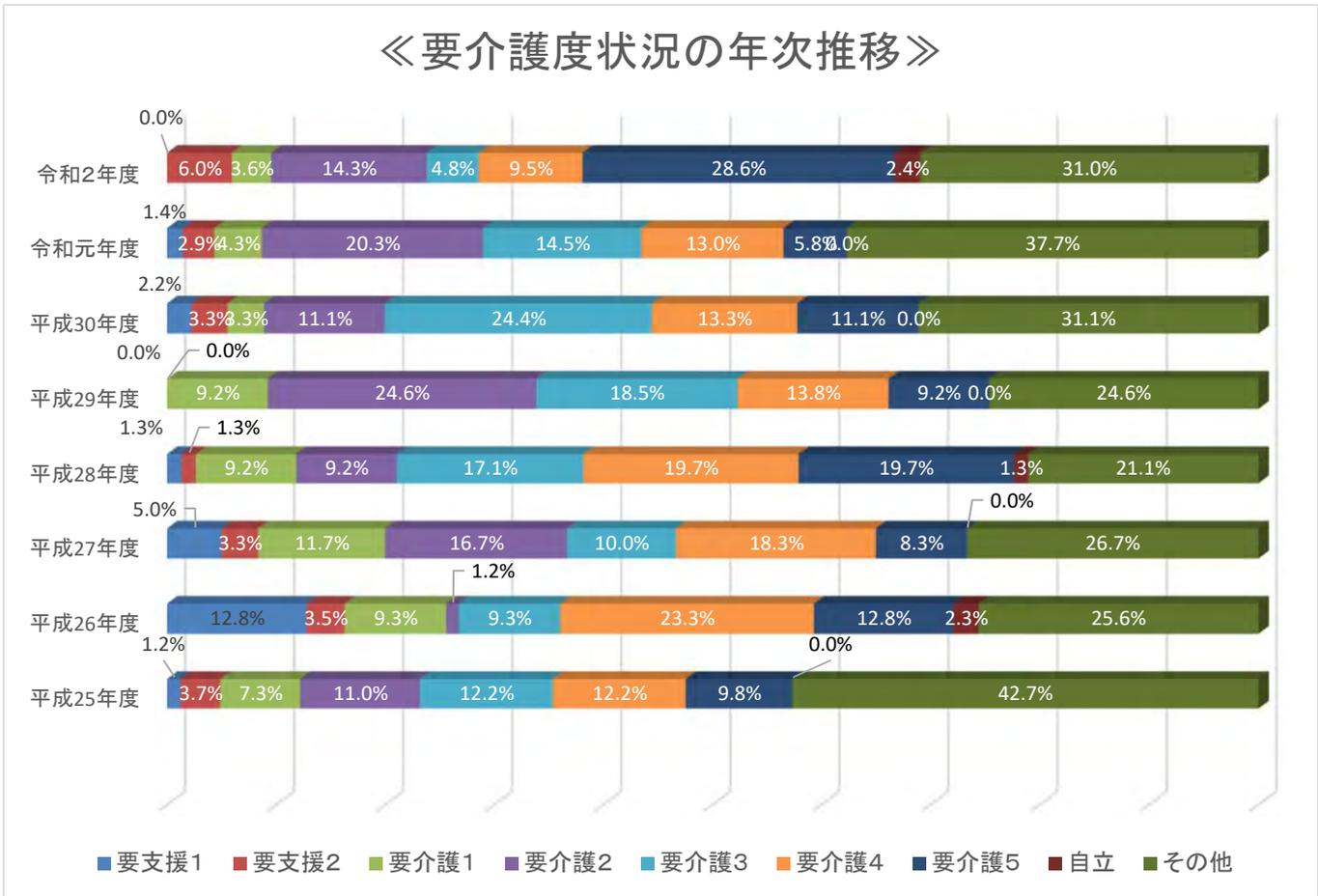


表15 利用者の要介護度の状況

| 区分    | (件数)   |        |        |        |        |        |       |       |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
|       | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
| 要支援 1 | 1      | 11     | 3      | 1      | 0      | 2      | 1     | 0     |
| 要支援 2 | 3      | 3      | 2      | 1      | 0      | 3      | 2     | 5     |
| 要介護 1 | 6      | 8      | 7      | 7      | 6      | 3      | 3     | 3     |
| 要介護 2 | 9      | 1      | 10     | 7      | 16     | 10     | 14    | 12    |
| 要介護 3 | 10     | 8      | 6      | 13     | 12     | 22     | 10    | 4     |
| 要介護 4 | 10     | 20     | 11     | 15     | 9      | 12     | 9     | 8     |
| 要介護 5 | 8      | 11     | 5      | 15     | 6      | 10     | 4     | 24    |
| 自 立   | 0      | 2      | 0      | 1      | 0      | 0      | 0     | 2     |
| その他   | 35     | 22     | 16     | 16     | 16     | 28     | 26    | 26    |
| 合 計   | 82     | 86     | 60     | 76     | 65     | 90     | 69    | 84    |

### (3) 利用者の年代別の状況

令和2年度における利用者の年代別状況は、把握できなかった「不明」を除くと、「80歳代」が最も多く、27.4%を占めている。

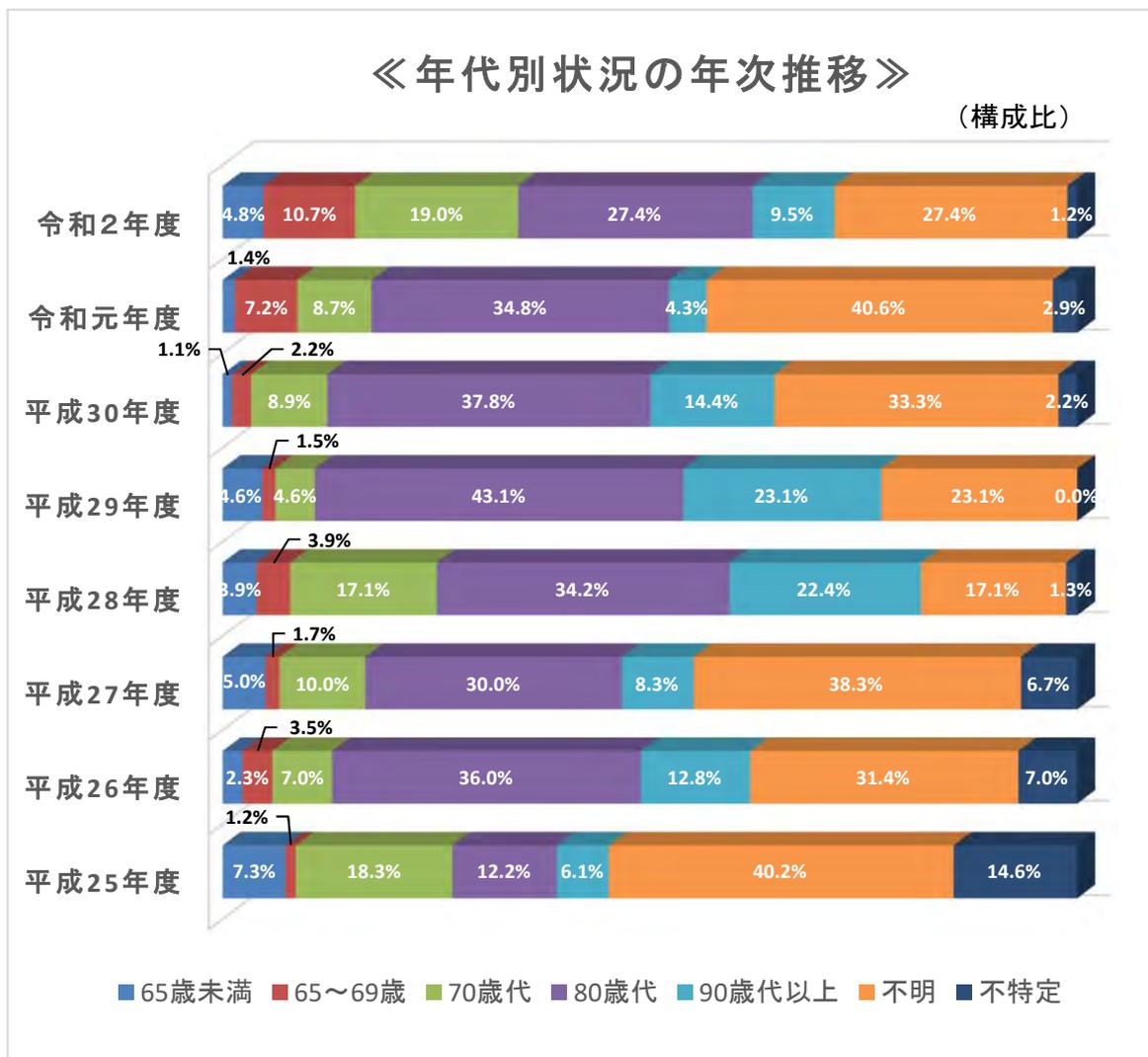


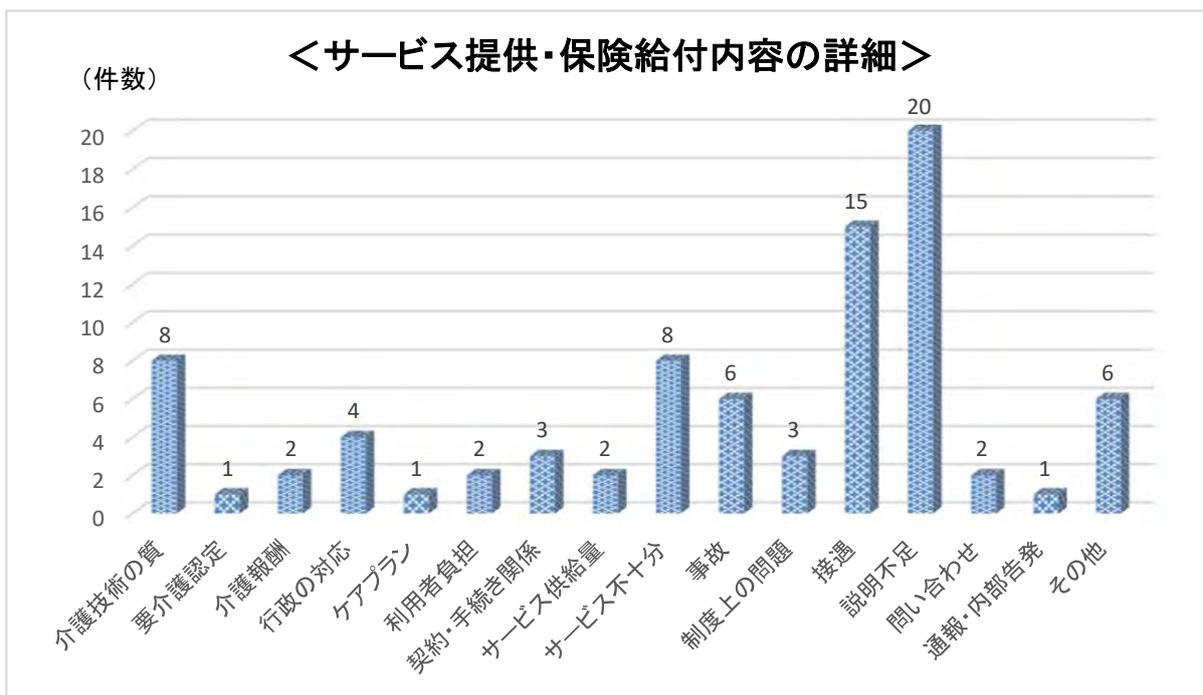
表16 利用者の年代別の状況

(件数)

| 区分     | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 65歳未満  | 6      | 2      | 3      | 3      | 3      | 1      | 1     | 4     |
| 65～69歳 | 1      | 3      | 1      | 3      | 1      | 2      | 5     | 9     |
| 70歳代   | 15     | 6      | 6      | 13     | 3      | 8      | 6     | 16    |
| 80歳代   | 10     | 31     | 18     | 26     | 28     | 34     | 24    | 23    |
| 90歳代以上 | 5      | 11     | 5      | 17     | 15     | 13     | 3     | 8     |
| 不明     | 33     | 27     | 23     | 13     | 15     | 30     | 28    | 23    |
| 不特定    | 12     | 6      | 4      | 1      | 0      | 2      | 2     | 1     |
| 合計     | 82     | 86     | 60     | 76     | 65     | 90     | 69    | 84    |

#### (4) サービス提供・保険給付内容の詳細

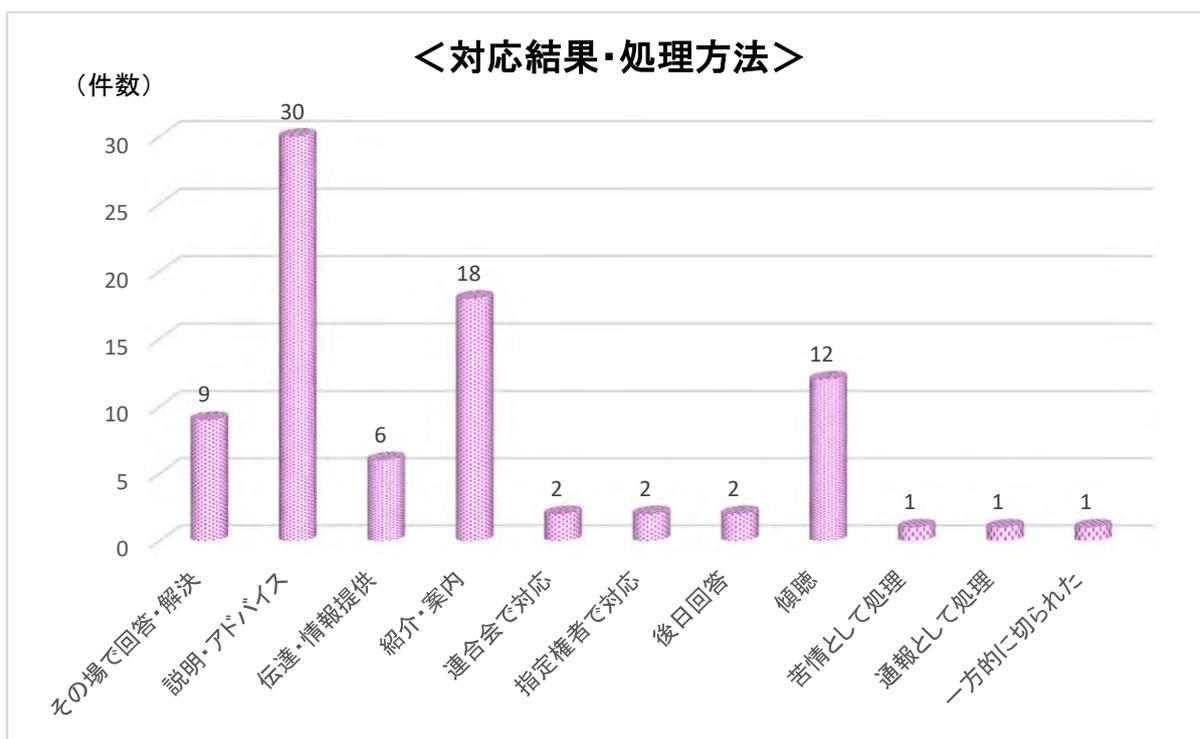
苦情・相談の内容の詳細をみると、管理者やケアマネジャー等による「説明不足」によるものが20件と最も多く、管理者を含む職員の「接遇」に関するものが15件となっている。



#### (5) 対応結果・処理方法

対応結果・処理方法は、「説明・アドバイス(助言)」が30件で最も多く「その場で回答・解決」が9件、「後日回答」が2件でこれらを合わせると全体の半数を占めている。このことから、本会から相談者に対して説明や助言を行うことにより、解決に至らないまでも相談者にはある程度の理解が得られているものと思われる。

また、他機関への「紹介・案内」が18件、「傾聴」のみの対応が12件あり、「一方的に切られた」ものも1件あった。

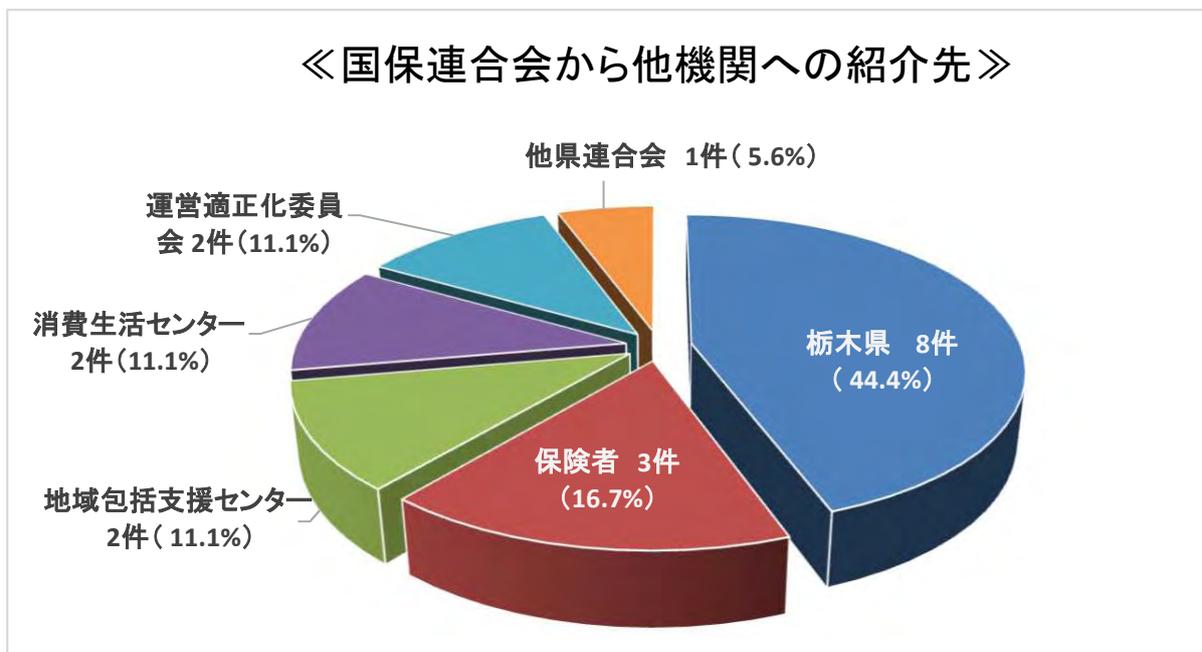


## (6) 他機関への紹介先

国保連合会では、対応できない内容の場合に対応できる機関への相談を促すが、中でも行政機関を紹介するケースは、全体の6割を占めている。

内容としては、住宅型有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅等の介護保険外施設に対する指導・監査の要求が増えている。また、契約上のトラブルも含まれていることが多いため、行政機関のみならず消費生活センターも含めて案内している。

その他、障害福祉サービス利用者からの相談も寄せられ、相談内容は多岐に及んでおり、いずれも適切な相談窓口を紹介・案内している。



## Ⅲ 令和2年度栃木県内苦情・相談の具体例

### 1 国保連合会における苦情申し立ての具体例

#### 【事例1】 「従事者の態度」

### 2 相談の具体例

(1) 市町で受付したもの

(2) 国保連合会で受付したもの

### 3 通報情報

(1) 受付状況

(2) 通報事例

※ 事例は実際の苦情相談案件を参考としておりますが、個人情報の保護等に十分配慮して掲載しております。

# 1 国保連合会における苦情申し立ての具体例

## 【事例1】 「従事者の態度」

| 申立者（利用者との関係）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 利用者の要介護度 | サービスの種類  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| 子                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 要介護4     | 介護老人保健施設 |
| <p><b>【申立概要】</b></p> <p>施設入所後、リハビリも順調で、1か月に1回は外泊できるまでになった入所当事者が、突然歩行困難となってしまった。睡眠剤の服用後になったと思われるが、この間における施設での入所当事者への対応に関し、以下の通り不信感を抱いている。</p> <p>(1) 睡眠薬の処方について、事前に説明を受けなかった。</p> <p>(2) 処方に関する説明を求めた際、ケアマネジャーから恫喝まがいの言動を受けたが、これらに関する説明も謝罪もない</p> <p>(3) 施設職員の接遇、言動について不信感を持っている。</p> <p>(4) 施設退所を強要され、入所延期を認めてもらえなかった。</p> <p>これら入所当事者の人権を無視、心外するような施設の対応に納得がいかにず申立を行うこととした。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |          |
| <p><b>【事業者調査結果】・・・文書調査・聞き取り調査</b></p> <p>◇ 診療録のX月31日の箇所に「Y月5日にA剤の服用を中止し、翌日から睡眠薬に変更」と記載があり、申立人と面談した際、医師より処方変更の説明を行っていたことが確認できた。</p> <p>◇ Z月11日の支援経過記録によると、施設長との面談後の話し合いは、終始冷静に行われ、恫喝まがいの暴言と受け取れる表現は確認できなかった。</p> <p>◇ ケアマネジャーとの関わりは、Z月11日とO月17日の2回のみで、申立人から苦情を受けたことも抗議を受けたこともなかったことから、苦情申立にあるような恫喝まがいの言動を受けたことは確認できなかった。</p> <p>◇ 施設には「ご意見箱」が設置され、利用者・家族からの苦情に対応していることが確認できた。また、施設側の説明によると、年2回『顧客満足度調査』を実施し、さまざまな意見や指摘等をまとめて施設内の掲示板に結果報告を行っているとのことだった。</p> <p>◇ 度々の状況説明、カルテ開示要求以降、職員の態度に異変を感じ取ったとのことであるが、施設ではカルテ開示を一般職員に周知しておらず、カルテ開示によって職員の対応が変化したことは確認できなかった。また、職員への聞き取り調査後も他の家族と同様の対応をしているとのことだった。</p> <p>◇ ケアマネジャーの支援経過記録によると、前任者からの引き継ぎ以降から、申立人を含め関係各部署との連絡調整を行っていたことが克明に記録されていた。また、申立人の意向に沿うような形で支援を行っており、他施設への入所の強要や施設の継続利用を認めないといった言動は、見受けられなかった。</p> |          |          |

#### 【問題点】

- 医師が行う治療内容や投薬等に関する医学的見解に基づく判断による事前説明の可否については、申立の範疇外となり、介入することはでき兼ねる。
- 相談室での話し合いが申立人と二人で行われている。双方の意見の齟齬等を勘案した場合、複数人で面談をするとともに、正確な記録を残す必要があった。
- 職員の中には、言葉遣いが良くない者も少なからず存在する可能性があるとのことで、状況の詳細は不明だが、その職員の言動が申立人の不信に繋がった可能性も否定できない。

#### 【事業者への指導及び助言】

- ◇ 今回申立人より申し出のあった恫喝まがいの暴言等の発言に関しては、介護支援経過に記載されている発言内容から、申立人の発言にある恫喝と判断することはできない。今回の案件のように記録を残すことは、今後のサービス向上に向け極めて重要であるとともに、双方の意見の齟齬を防ぐことにもなるので、今後とも継続願いたい。ただ、本事案では、施設長の指示とは言え、申立人と信頼関係が築けているとのことで、相談室において二人で面談している。後々の双方の意見の齟齬等を勘案した場合、施設側では複数人で面談をすることが望ましいと考える。また、面談等の際には、本人の了承を得た上で録音することもトラブル回避に繋がるものとする。今回の事案を機に是非とも検討願いたい。
- ② 支援経過記録によると、申立人を含め関係各部署との連絡調整が時系列的にまとめられており、申立人の意向に沿った支援を懇切丁寧に行っている。今後も家族とのコミュニケーションを密にし、本人、家族に寄り添う支援に精励願いたい。
- ③ 職員の言動が施設全体に悪影響を及ぼしかねないこともあることから、今後とも、職員の接遇研修にはさらなる研鑽に努めて頂きたい。

## 2 相談の具体例

### (1) 市町で受付したもの

#### ① 訪問介護・介護予防訪問介護

| No. | 相談者     | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 対応結果                                                                                                                                                                                                        |
|-----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 本人      | <p><b>責任ある対応がない</b></p> <p>週に3回訪問介護を利用しているが、過日ヘルパーが訪問時に大声を出したため、びっくりして腰を痛めてしまい、痣ができています。契約書には不慮の事態が発生した場合には、責任をもって対応すると記載されているのに事業所の管理者は説明しにも来ない。自分としては虐待だと思っている。整形外科を受診し、診断書をもらってきているので、事業所の対応によっては被害届の提出も検討している。事業所からの説明がほしい。</p>                                                                                                                                  | <p>当該事業所に苦情内容と相談者の意向を伝えることは可能だが、事業所と利用者間の契約内容に関することや、訴訟のことであれば、保険者が関与することは難しいと伝えた。</p>                                                                                                                      |
| 2   | ケアマネジャー | <p><b>同日算定について</b></p> <p>訪問介護（身体介護）の初回利用時に安全な介護方法の確認のため、訪問リハビリの理学療法士の同席（算定あり）を利用者本人と訪問介護事業所とも希望されているが、同日（時間）算定してもよいか。</p>                                                                                                                                                                                                                                           | <p>同日（時間）算定は可能であると回答した。但し、必要性の有無を記録に残し、サービス担当者会議等の専門的な意見聴取の場でのやり取りでも記録を残してもらうよう依頼した。</p> <p>また、縦覧点検等で事情をうかがう可能性があることも伝えた。</p>                                                                               |
| 3   | 子       | <p><b>サービス内容に不満</b></p> <p>サービス内容が極めて粗雑だ。食事作りでは食材のロスが多い。また、廃棄等の後始末のことやその他の家事等のやり忘れ、やりっぱなし等きりがいい。先日、気温の上昇による居室の温度上昇が見込まれたことから、事前にヘルパーに室温に関する注意喚起をお願いしていたが、対応してもらえず、利用者が熱中症の危険にさらされた。その後、今後はこのようなことがないように留意してほしいと伝えたが、謝罪の言葉がなかった。</p> <p>こうした経緯もあり当該事業所の利用を止め、来月から別の事業所に変更することが決まった。今まで長期間お世話になっていたこともあり、苦情を言わずに我慢してきたが、この機会に事業所を変更するに至った理由や支援経過、不満の気持ち等を保険者に伝えたい。</p> | <p>相談者がこれまで母（利用者）を思い、不満や不信感を表出することができなかった心情を傾聴した。</p> <p>相談者の希望があれば、当該事業所に保険者が代弁することができることを伝えた。すると、担当のケアマネジャーに今まで感じたヘルパーの支援内容や状況等について思っていたことを素直に話してみるとのことであった。</p> <p>また、何かあれば連絡・相談等をお願いしたいと話され、終了となった。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                              | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4   | 子   | <p><b>利用ができなくなると言われた</b></p> <p>訪問介護を利用しているが、家族が県外に出かける旨を担当ケアマネジャー（事業所と同法人）に伝えたところ、新型コロナウイルス感染拡大地域へ出かけた家族がいると、訪問介護の利用が2週間できなくなると言われた。他の事業所に確認してもそのような対応はしていなかったが、行政では事業所にどのような指導を行っているのか、知りたい。</p> | <p>指定権者（県）に確認したところ、そのような指導は行っておらず、当該事業所のサービス提供拒否に該当し、指導対象となるため、県の指導監査課での対応が可能とのこと。相談者に上記内容を伝えた。また、事業所の変更や県への相談も選択肢にあることを伝えた。</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| 5   | 子   | <p><b>追加の利用ができないと言われた</b></p> <p>現在、身体介護（入浴介助）を週4回利用しているが、他の介助の依頼もしたいと考えている。ケアマネジャーにその旨話したら「特殊なケースだから、これ以上の利用は厳しい。役所に相談して。」と言われた。</p>                                                              | <p>担当ケアマネジャーの所属する事業所に事実確認を行った。ケアマネジャーの話によると、利用者本人や家族から、ヘルパーの年齢・性別等や介護方法等について詳細な要望やこだわりがあるため、現時点では受け入れ可能な訪問介護事業所が見つからない状況とのこと。双方に誤解が生じていると思われたため、ケアマネジャーが家族らと話し合いを持ち、打開策を検討することになった。</p>                                                                                                                                                           |
| 6   | 子   | <p><b>サービスの利用ができない</b></p> <p>視力障害や難病があるため、家事が困難な状況だが、同居の家族がいるため、調理の支援は受けられないと言われた。</p>                                                                                                            | <p>保険者からケアマネジャーに状況を確認した。担当のケアマネジャーによると、同居家族がいるので支援に入れないというよりは、利用当事者自身である程度の調理が行えること、また、視力障害はあるが、一人で外出できるADLがあることが分かったため、介護サービスは不要と判断したとのことだった。</p> <p>ケアマネジャーからも本人に説明するも納得せず、保険者にも何度か制度に関する不満を訴える電話が入った。</p> <p>本人がケアマネジャーの交代を希望されたため、後任のケアマネジャーが改めてアセスメントを実施したが、前任のケアマネジャーと同じ見解であった。その旨、利用当事者に伝えると、現時点の心身状態ではサービスが受けられないことを納得されたため、対応終了となった。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                               | 対応結果                                                                                                                            |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7   | 本人  | <p><b>指導してほしい</b></p> <p>訪問介護を1年以上前から利用しているが、当初からヘルパーが訪問時間に遅れて来たり、決まった日時に来なかったりとトラブル続きである。今日もヘルパーが時間になっても来ないので、事業所に問い合わせたところ、「忘れていた。」と言われた。支援に入ったヘルパーに事情を聞いたところ、人手が少ないため、手が回らない状況らしい。このような状況だと自分以外の利用者も不便を感じていると思うので、改善のための指導をお願いしたい。</p>                           | <p>匿名での相談。今後の報告はいらないとのことで、当該事業所へ直接事実関係の確認は行わず、近日中に実地指導の予定がある事業所のため、所管課へ情報提供を行った。</p>                                            |
| 8   | 本人  | <p><b>ヘルパーに余分に買い物をされた</b></p> <p>本日、ヘルパーに買い物を依頼し、必要な物は1つだったが、1万円を渡した。ところが、買って来たものは、余分な物もたくさんあり、とても年寄りの一人暮らしでは処理しきれない種類と量だった。こんなことは初めてで、悔しくて悲しい。</p>                                                                                                                 | <p>ヘルパーの事業所や担当ケアマネジャーを聞いても分からないとの返答だったため、事業所を調べ、当該事業所に連絡し、状況を確認した上で事業所から連絡するように伝えたと話す、了解された。</p>                                |
| 9   | 子   | <p><b>事業所の実情を知ってほしい</b></p> <p>父は、心臓疾患と糖尿病があり、朝晩の服薬のため、自分（別居）が薬をセットしている。過日、2日分の薬をセットして帰宅した際に、支援に入ったヘルパーが誤って2回分を服用させてしまったことがあった。また、先日も食事をしていなかったため、服薬しなかったが、その旨の報告がなかったため、事業所に申し入れをしたが、謝罪の言葉はあっても軽視しているように感じられた。担当ケアマネジャーには報告済みで、事業所を変更する予定だが、このような実情を知っていただきたい。</p> | <p>相談者の希望により、事業所への事実確認と指導は行わず、課内での情報共有を行うこととした。</p>                                                                             |
| 10  | 本人  | <p><b>訪問時の駐車について</b></p> <p>自宅に駐車場がない場合や、あっても事業所の車が駐車できない場合は、訪問介護サービスが利用できないのか。</p>                                                                                                                                                                                 | <p>駐車場がないことを理由にサービスを利用できないという事はないので、担当のケアマネジャーや訪問介護事業所とよく相談してみてもどうかと助言した。また、併せて駐車できないことを理由にサービス提供を断られた場合は、改めて保険者へ相談するよう伝えた。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                            | 対応結果                                  |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 11  | 本人  | ヘルパーの交代ができない理由を知りたい<br>訪問介護を利用しているが、ヘルパーの一人とトラブルになってしまい、顔を合わせるのが嫌でヘルパーの交代を申し入れたができないと言われた。担当ケアマネジャーにも何度も訴えているが、交代できない理由を教えてください。 | 担当ケアマネジャーに連絡し、相談者に説明を行うよう伝えることで納得された。 |
| 12  | 本人  | 適正なサービスの提供について<br>計画書では60分のサービス提供（掃除・洗濯等）が位置づけられているにもかかわらず、ヘルパーは45分くらいで帰ってしまう。また、ヘルパーによる掃除は雑で、洗濯物も残したまま帰ってしまうこともあった。             | 担当のケアマネジャーに相談するように伝え、今後の実地指導の参考とした。   |

## ② 訪問看護・介護予防訪問看護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                   | 対応結果                                                                                                              |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 配偶者 | 事業所に対する不満等<br>訪問看護を利用していた妻が、入院後に亡くなった。だが、事業所側からは特に挨拶・言葉かけもなく、請求書の提示もないまま利用料が口座から引き落とされている状況で、領収書もないため事業所に対する不信感が募っている。また、最近はサービス利用票についても提示がなく、印鑑も押していない。きちんと書類の管理をしていないのは、事業所としていかなものか。 | 当該事業所に事実確認を行ったところ、利用者が入院してしまったことや、利用料の引き落としができていなかったことが重なり、現在まで書類の提出が遅れてしまっているとのこと。相談者からの苦情内容を伝え、領収書等の早急な提出を依頼した。 |

## ③ 通所介護・介護予防通所介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                     | 対応結果                                                                                                                      |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | サービスの継続利用を断られた<br>父は3年ほど前からデイサービスを利用しているが、事業所から自宅に戻った際に、来月で契約期間が終了するので、それ以降のサービスを断ると管理者から言われたと話した。夫は軽い認知症があり、たまに尿漏れで衣服を汚すことはあるが、暴力を振るったりするような性格ではない。なぜ利用を断られたのか、理由が分からない。 | 事業所との契約期間が終了することを理由にサービス提供を断られることはあまり考えられない旨伝えた。相談者は事業所に理由を確認していないとのことであったため、担当のケアマネジャーに相談して事業所に理由を確認してもらったらどうかと助言し、終了した。 |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                         | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2   | 配偶者 | <p><b>指導してほしい</b></p> <p>事業所から契約解除事由に該当するため、契約を終了する旨の一方的な通知を文書で受けた。今後、このような対応をする事業所がないよう、適切に指導してほしい。</p>                                                                                                                                                      | <p>保険者から事業所に事実関係の確認を行うと、解約については、相談者に直接経緯を説明する予定であったが、相談者の都合がつかず、文書で提出するよう言われたため、文書を送付したとのことだった。事業所には、一方的な解約通知を送られたとして、相談者が不満を示していることから、解約に至った経緯について、相談者に直接説明をするよう保険者から依頼した。また、相談者と関係者間で今後の支援方針も含め、話し合いの場を設定するよう助言した。</p>                                                                                                         |
| 3   | 子   | <p><b>管理者の対応について</b></p> <p>デイサービスを利用していた父が、最近当該事業所に替えた。利用の際の不明な点について事業所の管理者に電話で問い合わせたところ、対応が良くなく、感じが悪い印象を受けた。改善を求めため法人に電話を架けたが繋がらなかったため、保険者から嚴重注意してほしい。</p>                                                                                                  | <p>匿名による相談のため、事後連絡はせずに当該事業所の法人に連絡。法人の代表者に苦情内容を伝え、代表者から今後同様のことがないように注意してもらおうこととした。</p>                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4   | 子   | <p><b>事業所に苦情の代弁と指導をしてほしい</b></p> <p>母親がデイサービスとデイケアを利用している。過日、主治医から熱中症の心配があるので、1日の水分摂取量を把握した方が良いとの話があり、デイサービスとデイケア両方の事業所に1日の水分摂取量を記載してほしいとお願いしたところ、デイケアの事業所では了解をもらったが、デイサービスの事業所ではできないと断られ、水分補給が少ない時は連絡すると言われた。このようなデイサービスの対応はおかしいのではないかと。行政から事業所に指導してほしい。</p> | <p>当該事業所に苦情の申し入れをすることは可能だが、要望通りになるかは確約できない旨説明した上で、デイサービスの管理者に苦情を伝えたと、事業所としても困っているとの事であった。</p> <p>事業所は、相談者をクレームと認識している。自分から様々な要求をしてくるが、事業所の話は無視する方。今までも可能な限り要求を受け入れてきたが、どんどんエスカレートしてきているため対応に苦慮している。今回の件も相談者に百歩譲って水分摂取が少ない時に連絡ノートに記載することにしたが、要求がエスカレートしてくることを危惧し、困難事例として地域包括支援センターにも相談しているとのこと。今後も引き続き包括等と連携して対応していただきたいと伝えた。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 対応結果                                                                                                                            |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5   | 本人  | <p><b>事故後の対応に納得できない</b></p> <p>サービス利用中に転倒したため、腰を打撲し手首を骨折した。職員がすぐに駆けつけて声掛けをしてくれたが、管理者は様子を見に来る素振りもなく、また声掛けもなかった。後日、管理者に保険加入についての問い合わせをしたところ「そんなものはありません。」と一蹴されてしまった。だが、息子が確認したところ、事業所は保険に加入していたため保険金を受け取れるようになった。事故が発生した際の管理者の対応に納得できない。今も腰や足が痛くて、悲しい。事業所を訴えるつもりはないが、保険者として指導してほしい。</p> | <p>相談者の訴えを共感的理解に努めながら傾聴した。今後の対応については、係内で検討後担当課に情報提供することで了承を得た。また、利用するサービスの内容を今後検討する必要があると思われるので、ケアマネジャーとよく相談してみることを勧め、終了した。</p> |
| 6   | 子   | <p><b>事業所に対する不満</b></p> <p>利用者の家族が県外に通勤・通学をしているため、突然、次回の利用から別の事業所に移るように言われた。ケアマネジャーとの話し合いにより、何とか今月中は、継続利用が可能になったが、予め日にちに余裕をもって何らかの説明がほしかった。また、その話があった翌日に、新型コロナウイルス感染症に係る利用者全体向けの注意事項等が示された通知が届いたが、本来は事前に送付した上で説明すべきではないのか。</p>                                                        | <p>相談者の希望により、事業所への事実確認と指導は行わず、保険者と指定権者で情報共有を行うこととした。</p>                                                                        |
| 7   | 親   | <p><b>事故後の対応について</b></p> <p>転倒事故後、家族に速やかな連絡がなかった。また、事故後の対応も誠意が感じられなかった。</p>                                                                                                                                                                                                           | <p>情報提供に留めてほしいとの要望があったので、今後の実地指導の参考とした。</p>                                                                                     |
| 8   | 事業者 | <p><b>デイサービス利用中の認定調査について</b></p> <p>当初、自宅での調査予定だったが、デイサービス利用中に認定調査が実施された。</p>                                                                                                                                                                                                         | <p>ケアマネジャーに理由を確認。日程調整の都合により、デイサービス利用時での調査となったとのこと。今回はやむを得ない理由により、介護報酬について認定調査中の時間は、算定不可。再開後に係る介護報酬は算定可と伝えた。</p>                 |

#### ④ 通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーション

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                            | 対応結果                                                                                                                                              |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 本人  | <p><b>指導してほしい</b></p> <p>利用料を前払いしたが、そのうちの3回分については、新型コロナウイルス感染拡大防止により、事業所閉鎖のためサービス提供がなかったが、事業所閉鎖や返金についての説明がないので、行政指導をしてほしい。また、職員による差別的な発言・接遇があるため、同様のサービスが受けられる他の事業所を紹介してほしい。</p> | <p>行政指導に関しては、指定権者である県に対し、匿名での情報提供を行うこととした。また、当該事業所以外の通所リハビリ事業所に関する情報提供を行った。</p>                                                                   |
| 2   | 本人  | <p><b>謝罪と説明を希望する</b></p> <p>サービス利用中、血圧測定のため横になっていたら、某職員から顔にお尻を押し付けられた。また、以前には同じ職員からお腹を2回パンチされたこともある。事業所に対し当該職員から行為の意図の説明と謝罪、担当職員の変更を求めたいので、保険者から当該事業所に苦情の申し入れをしてほしい。</p>         | <p>保険者から当該事業所に事実確認を行ったところ、リハビリスペースが、都合上十分な広さを確保することができず、職員のお尻が利用者の顔近くになってしまったとのことだが、相談者に不快な思いをさせたため、対応する職員に配慮させるとともに、後日事業所から直接謝罪と説明を行う旨を指導した。</p> |

#### ⑤ 短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                             | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | <p><b>指導してほしい</b></p> <p>事業所からケアプランを3か月分まとめて渡され、押印を求められた。本来毎月渡すケアプランをまとめて渡されたことで、介護もきちんとしていないのではないかと不信感がある。それなのに、突然暴力を振ったから出ていけ、というのはおかしいと思う。行政から事業所を指導してほしい。</p> | <p>事業所に架電し、事実確認を行ったところ、計画書は毎月作成し、通常は面会時に渡しているが、コロナの影響で面会制限をしていた。相談者の家族はもともと面会に来ない方で、物品購入時に電話をかけたところ「こんなことで電話をするのか。」と言われ、気を遣って連絡を控えていたので、郵送でのやり取りも検討していなかったとのこと。また、ショートステイを移ることは、予めケアマネジャーと相談し、家族にも連絡しているとのこと。</p> <p>施設が行うべきことについては、事情があったとしても「話さない」「行わない」ことの方がトラブルの原因になってしまうので、今後注意してほしいと指導した。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                             | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2   | 子   | <p><b>施設の対応に対する不信感</b></p> <p>ショートステイを利用するたび、母は痣ができた状態で帰宅する。痣ができるのが頻繁なことから事業所から十分な説明がないため、不信感が募る一方である。胸につねられたような痣がたびたび見られるため、不適切なケアが原因なのか、虐待なのか、調査してほしい。また、過日は両手をついたため辛うじて転倒を免れたようだが、レントゲン検査は行わなかったとのこと。このような対応は妥当なのか、教えてほしい。</p> | <p>利用者の担当ケアマネジャーとショートステイ施設長に連絡し、情報提供を行った。また、当該施設には事故報告書の提出を求め、記載内容を確認した上で、後日実地指導をすることとした。</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3   | 子   | <p><b>事業所での対応に不信感がある</b></p> <p>骨折の診断を受け、母は入院したが、異常なほどの腫れや広範囲にわたる痣など、骨折に気づかない（分からない）事業所側の対応に不信感がある。介護の際に心配りがなく、扱いが乱暴であったのではないかと思えてならない。新型コロナウイルス感染防止により、面会が禁止されているため、施設に立ち入ることもできず、本人や施設の状況がよく分からない。</p>                          | <p>相談者の希望により、当該事業所への事実確認・指導等は行わず、指定権者へ情報提供し、課内での情報共有を行った。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4   | 子   | <p><b>指導してほしい</b></p> <p>3泊4日のショートステイを今回初めて利用したが、利用中、清拭もせずリハビリパンツも一度も交換してもらえなかった。帰宅後、施設に問い合わせたところ「交換したと思う。」との曖昧な回答だったが、実際には交換していなかった。</p>                                                                                         | <p>当該施設に状況を確認すると、サービス計画では入浴予定であったが、血圧の問題で看護師からストップがかかった。シャワー浴が清拭ならば可能であったが、当日は雨で外気温も低く本人が拒否。入浴の際にリハビリパンツを交換することになっていたため、交換できなかった。トイレに行く際にも交換を拒否され、パジャマの着替えはしたが、利用最終日だったこともあり、「今日家で取り換えるから。」と交換を拒否。結果的に一度も交換しなかったとのこと。本人の拒否があったとしても、4日間リハビリパンツを交換しなかったことは、衛生面の問題があり、交換しなかった経緯について連絡票に記載せず、家族にも連絡していなかったことは問題があるため、改善するように指導した。また、施設から家族に謝罪するよう指導した。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5   | 本人  | <p><b>事業所の対応に疑問がある</b></p> <p>1年半ほど前、ショートステイの帰り道で、送迎車が急ブレーキをかけた時、車いすがずれて前の座席下に足が入ってしまい、親指の爪が圧迫されて黒くなってしまった。下半身の感覚麻痺があるため、痛みが分からず放置していたが、しばらく前にその爪が化膿してしまったため、病院を受診した。施設にその旨連絡したが、受け付けてくれない。当時の運転手に話をしようと思ったが、異動したとのことで、自分で探し、運転手に連絡したところ、施設に連絡して対応すると言われたため待っていたが、返事がなかった。そのため、担当ケアマネジャーから施設に確認してもらったが、終わったことだと言われた。</p> | <p>当該事業所に連絡し、相談者は施設から返事があるものと思っており、施設の対応に疑問を持っているため、出来る限り相談者が納得されるように真摯に対応するよう依頼した。</p>                                                                                                                                                           |
| 6   | 子   | <p><b>事業所の対応に納得できない</b></p> <p>家族の入院中の際にショートステイを利用したが、帰宅時、肩に10cmほどのあざができていた。だが、利用中にあざについての連絡は一切なく、連絡帳の内容も4～5日分しか記載がなかったため、事業所での父の様子が一切分からなかった。昨日、ケアマネジャー同席の上、事業所と話し合いをしたが、事業所側は頭を下げるだけで全く進展しなかった。保険者から強く指導することはできないのか。</p>                                                                                               | <p>担当ケアマネジャーに確認したところ、痣は、本人が転んだと話しており、けがの程度について看護師が確認した上であえて連絡をしなかったとのこと（相談者が入院中のため）。今回のサービス利用も予定より延長になり、事業所に無理をお願いして対応してもらっていたとの事であった。</p> <p>事業所には、相談者に十分説明をするよう保険者から依頼した。事業所は再調査後に文書で回答すると話していたことを相談者に報告し、経過については記録に留めておくことで了承されたので、終了となった。</p> |
| 7   | 子   | <p><b>事故後の対応について</b></p> <p>転倒事故後、家族に速やかな連絡がなかった。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>情報提供にとどめてほしいとの要望があり、対応なし。</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| 8   | 子   | <p><b>請求に対する不満</b></p> <p>現在利用中のショートステイの事業所では、午前中に現在の利用者を退所させ、午後新しい利用者を受け入れている。しかしながら、1日分の単位で報酬を請求している。半日で退所させるのであれば、半日分で請求するべきではないのか。</p>                                                                                                                                                                               | <p>事業所の運営補法については、基準上問題ない旨を説明した。短期入所生活介護の介護報酬については、国の基準で決まっていて、1日分の単位のみであることを説明したが、納得されない様子であった</p>                                                                                                                                                |

## ⑥ 特定施設入居者生活介護

| No. | 相談者  | 相談の内容                                                                   | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 兄弟姉妹 | <p>事実確認をしてほしい</p> <p>入所している親から、施設の職員から暴行を受けたと連絡がきた。保険者から事実確認をしてほしい。</p> | <p>当該施設の施設長に事実確認を行ったところ、暴行の事実はないが、おむつ交換をしたときに、入所者の膝が壁にあたってしまったことがあった。その際、看護職員に診てもらい、特に目立った外傷がなかったため、事故報告としては処理していなかったとのこと。介助にあたった職員は、普段から言葉遣いが悪い職員だったこともあり、入所者を不安にさせる要因であったかもしれないとのことだった。</p> <p>保険者から施設には、おむつ介助中のアクシデントとはいえ、利用者を不安にさせてしまったことは事実であるため、丁寧に説明し、利用者の身体に外傷がある場合は、然るべき対応をとり、事故報告として提出するよう伝えた。また、施設側と家族間に認識の違いがあるため、話し合いで解決するよう助言し、対応を終了した。</p> |
| 2   | 子    | <p>施設の食事がおいしくない</p> <p>提供される料理のバランスが悪く、栄養がいきわたらない。</p>                  | <p>利用者本人、家族及び施設間の調整を行った。家族には、食事のバランスや味付けは個人趣向によるため指導にはあたらないことを説明し、施設には、利用者本人から食事に対して強い要望があることを連絡した。</p>                                                                                                                                                                                                                                                   |

## ⑦ 居宅介護支援・介護予防支援

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                             | 対応結果                                                                                                                                  |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 本人  | <p>事業所に注意してほしい</p> <p>担当のケアマネジャーから暴言を言われたり、個人情報にあたる内容を許可なく他人に話されたりと不満がある。事業所に対し、保険者から注意してほしい。</p> | <p>事業所に電話にて状況を確認し、管理者に苦情内容を伝えた。訪問介護員を探すにあたり、本人の要望を伝えたことが、個人情報にあたる内容と思われたのかもしれないとのことだった。</p> <p>苦情になる暴言への対応も含めて利用者への丁寧な説明や対応を依頼した。</p> |

| No. | 相談者     | 相談の内容                                                                                                                                                                                      | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2   | ケアマネジャー | <p><b>運営基準（手続き）に関する相談</b></p> <p>1. 一人ケアマネジャーの事業所において、ケアマネジャーが長期入院になったり、産休育休を取るようになった場合、持っているケースはどのようにしたらいいか。</p> <p>2. 代替ケアマネジャーを雇用する場合で、主任ケアマネの資格を持っていない場合はどうなるのか。</p>                   | <p>次の通り回答した。</p> <p>1. 産休・育休代替のケアマネジャーを雇用する、同じ系列の別の事業所からケアマネジャーを一時的に配置するなどして、居宅介護支援事業所の運営を継続できるようにする。但し、長期に渡り居宅介護支援事業を行えず、代替ケアマネジャーも雇用できないのであれば、別の事業所にケースの引継ぎをして、計画作成担当者を交代してほしい。</p> <p>2. 主任ケアマネジャーの確保が著しく困難であるなど、やむを得ない理由がある場合には、主任ケアマネジャー以外のケアマネジャーを管理者とすることができる。</p> <p>2021年4月1日以降、不測の事態によって、主任ケアマネジャーを管理者とできなくなってしまった事業所については、『理由』と『改善計画書』を保険者に届け出れば、主任ケアマネジャー要件の適用を1年間猶予する。さらに、当該地域に居宅介護支援事業所がない場合など、利用者保護の観点から特に必要と認められる場合には、保険者の判断で猶予期間の延長も認める。</p> |
| 3   | 本人      | <p><b>ケアマネジャーの対応について</b></p> <p>更新申請の結果が通知され、担当ケアマネジャーに保険証の原本を渡したが、返却されず、整形外科受診のためケアマネジャーにその旨連絡したが、保険証は翌月に返却された。また、玄関でつまずいて転倒し、1週間歩けない状態だったため、スロープに手すりをつけてもらおうかと思い相談したところ、高圧的な態度をとられた。</p> | <p>事業所に確認したところ、住宅改修については、すでに限度額の利用があったため、自費になることから福祉用具の利用で調整したいと考えていたが、保険証の件で感情的になっており、十分な説明ができない状況だったとのこと。</p> <p>今後について本人に確認したところ、ケアマネジャーの変更を希望したため、地域包括支援センターに連絡して相談内容を伝え、変更手続きをすることになった。</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |

| No. | 相談者     | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4   | 子       | <p><b>ケアマネジャーが見つからない</b></p> <p>現在のケアマネジャーは、相談しても医療の知識が少ないため、助言が乏しい。看護師の資格を持ったケアマネジャーに担当してもらいたいと思っているが、なかなか見つからない。</p>                                                                                                                                                                                | <p>医療系の法人が運営している居宅介護支援事業所であれば、看護師資格を持つケアマネジャーがいるのではないかと助言した。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5   | 配偶者     | <p><b>ケアマネジャーの対応について</b></p> <p>1年ほど前に担当のケアマネジャーが変更になった。以前のケアマネジャーは頻りに連絡をくれたが、現在のケアマネジャーは、毎月連絡をくれることになっていたにも関わらず、半年ほど前に連絡をよこしたきり、全く連絡がない。先日、訪問の予定について調整したいとのことで、久しぶりに連絡があった。そこで、連絡が無い事を問い正したところ、毎月連絡はしているが、繋がらないとのこと。自分は大抵家に居るし夫もいるため、そんなはずはないと伝えたところ、連絡をしていないことを認め、謝罪した。このような事業所に公的なお金が使われてよいのか。</p> | <p>事業所に事実確認を行ったところ、事業所としては、電話連絡は毎月しており、相談者が訴える理由は不明だが、電話を一方向的に切られてしまうことが多いという認識だった。今後は頻度を増やして連絡を取り、訪問するとの回答を得た。</p>                                                                                                                                                                                                                       |
| 6   | ケアマネジャー | <p><b>サービス担当者会議の取扱いについて</b></p> <p>新型コロナウイルス感染予防に伴い、サービス担当者会議を開催しないことは、「やむを得ない事情」に該当するか。</p>                                                                                                                                                                                                          | <p>下記事務連絡の通り、居宅以外の場所や電話等の活用でも可とする旨回答した。</p> <p>また、利用者の状態の変更がなく、単に目標期間の延長などであれば、軽微な変更にあたるため、例えば1～2か月延長してからの担当者会議もできる旨を伝えた。</p> <p>Q 居宅介護支援のサービス担当者会議について、どのような取扱いが可能か。</p> <p>A 感染防止拡大の観点から、やむを得ない理由がある場合については、利用者の自宅以外での開催や電話・メールなどを活用するなどにより、柔軟に対応することが可能である。なお、利用者の状態に大きな変化が見られない等、居宅サービス計画の変更内容が軽微であると認められる場合は、サービス担当者会議の開催は不要である。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7   | 子   | <p><b>苦情の代弁をお願いしたい</b></p> <p>1か月程度父をレスパイト目的で施設に入所させたが、退所時には機能低下が著しく状態が悪化してしまった。役所から事業所に苦情の申し入れをしていただき、担当ケアマネジャーが当該事業所を選んだ理由等を文書で説明・回答してほしい。</p>                                                                                                                                                      | <p>当該事業所に対し、苦情の代弁を行うことは可能だが、その後については事業所の判断になり、説明も事業所から直接ということになると説明した上で、当該事業所に苦情の申し入れを行った。</p>                                                                                                                                                                                               |
| 8   | 子   | <p><b>事業所に申し入れしてほしい</b></p> <p>担当のケアマネジャーが、不必要に立ち入ったり、訪問時には家の中をじろじろ見られたり、ケアプランを勝手に作成しているように感じる。第三者から言われないと分からないと思うので、匿名で事業所に連絡を入れてほしい。</p>                                                                                                                                                            | <p>当該事業所の管理者に苦情内容を伝えた上で、事実関係及び事業所としての対応を確認したところ、本人に悪気や自覚はなかったとのこと。本件を受けて事業所内の他のケアマネジャーも含めて話し合い、振り返りや注意を行ったとの回答を得た。</p>                                                                                                                                                                       |
| 9   | 配偶者 | <p><b>ケアマネジャーを変えてほしい</b></p> <p>夫は要支援1である。入浴ができなくなったことから、介護サービスを利用したいと担当ケアマネジャーに相談したが、「お父さんはまだ若いから自力で入れる。まだ、サービスは必要ない。」と言われた。ケアマネジャーとは何度も話をしているが、話がかみ合わずサービスを利用できないままである。以前から質問に対する回答もなく、不満があるので、担当ケアマネジャーを変えてほしい。</p>                                                                                | <p>担当ケアマネジャーに聞き取りを行い、利用者本人が介護サービスも病院も強く拒否している事など、対応に苦慮していたことを確認した。また、事業所内で検討の末、担当を変更することとし、決まり次第本人に連絡することとした。</p>                                                                                                                                                                            |
| 10  | 子   | <p><b>ケアマネジャーの対応について</b></p> <p>本人が転倒してけがをしたため、ショートステイの利用をお願いしたいと思い、居宅介護支援事業所に連絡したところ、担当ケアマネジャーが不在だった。電話に出た職員に状況を伝えたが、朝一番に連絡したにもかかわらず、ケアマネジャーから連絡があったのは3時過ぎで、対応が遅すぎると感じた。また、ショートステイ先を相談した際も「すぐ利用できれば、遠くてもよい。」と伝えたのに、希望の地域を訊かれるなど広範囲での事業所を探すことを面倒に感じているように見えた。このような対応に不満があるため、ケアマネジャーの変更も含めて検討したい。</p> | <p>当該事業所に連絡して状況を確認した。最初の連絡を受けた職員は、緊急にショートステイを利用したいという希望があるとは認識しておらず、担当ケアマネジャーにも伝わっていなかった。家族も動揺しており、はっきりと希望を伝えていなかった可能性もあるが、けがなど緊急を要する可能性がある場合には、できるだけ迅速に対応するよう注意を促した。</p> <p>また、家族に連絡して事業所に注意したことを報告するとともに、サービス利用先を決める際には家族や本人の希望を確認する必要があることも伝えたところ納得され、今回はケアマネジャーの変更はせずに様子を見たいとのことだった。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                      | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11  | 子   | <p><b>契約を解除された</b></p> <p>事業所と契約をしたが、翌日電話で正当な理由もなく契約解除を言い渡された。契約解除に至るようなことをした覚えはなく、大事な時間を割いて個人情報だけを奪われたような気持で、気分が悪い。その後も事業所から全く連絡がなく、どうなっているのか分からない。</p>                                                                                                                   | <p>主訴を傾聴した上で、事業所は介護保険法上、正当な理由なく介護サービスの提供を拒否できない旨を相談者に伝えた。また、契約は事業所と個人との契約であり、保険者が関与できるものではないが、解除理由の説明を事業所に求めることはできると伝えた。</p> <p>保険者から事業所へ連絡し、改めて家族に理解が得られるよう丁寧に説明するようにと伝えた。</p>                                                                                                                                           |
| 12  | 子   | <p><b>ケアマネジャーを変更したい</b></p> <p>家族が入院することになり、ショートステイの利用について担当のケアマネジャーに相談したが、相談するや否や、「そんなに急に予約は取れない、取れるとしても来月以降になってから。」という始末である。家族にやむを得ない事情があるので、どうしても頼みたいと強く訴えた結果、何とか利用予定日の調整を行った。今回のような家族の入院という場合でも現在のケアマネジャーは、提案や情報提供なども特段せず、介護の専門職とは思えない態度をとるため、ケアマネジャーを変更したいと思っている。</p> | <p>ケアマネジャーを変更することは可能であること、併せてケアマネジャーは、現在利用している介護サービスが中断、延滞しないように努めなければならないことを説明した。</p> <p>一般的に、急に短期入所生活介護の事業所を探すことはケアマネジャーにとっても困難なことも多いと考えられるが、今回のような家族の緊急入院という事態は、事前に予測できるようなものではない。また、ケアマネジャーは家族の戸惑いや不安な気持ちに寄り添いながら、出来る限りの介護・支援方法を、利用者・家族と一緒に検討を行うべき立場にあると説明した。</p> <p>保険者からは、居宅介護支援事業所の紹介などはできない旨伝え、事業所一覧を渡し、終了した。</p> |
| 13  | 子   | <p><b>ケアマネジャーと連絡が取れない</b></p> <p>母親の介護に関して相談したいと思っているが、担当のケアマネジャーと連絡が取れず、困っている。また、月に1回の訪問（モニタリング等）も十分でなく、利用者の身体状況変更に伴う利用サービスについて検討したいと思っているが、相談もできないでいる。</p>                                                                                                               | <p>担当ケアマネジャーが在籍する事業所に対し、ケアプランや関連書類等の任意提出を求めて精査を行い、併せて家族からの聞き取り調査を行った。また、利用者の希望に沿って居宅介護支援事業所一覧表を提示し、事業所変更を含めて、検討してもらった。</p>                                                                                                                                                                                                |

⑧ 住宅改修

| No. | 相談者     | 相談の内容                                                                                                            | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | ケアマネジャー | <p>労災認定のあるケースの住宅改修の手続きについて</p> <p>担当している被保険者・家族から住宅改修の依頼があった。本人が骨折のため入院中で、労災認定を受けているが、介護保険の通常通りの申請手続きで問題ないか。</p> | <p>介護補償給付の対象は、障害または傷病年金受給者のうち1級の障害全般、2級は精神神経障害及び胸腹部臓器障害に限られ、かつ入院・入所期間を除くとなっている。また、障害認定は、障害の原因となった病気・けがの初診日から1年6か月経った日、その間に治った場合は治った日が認定日となる。介護補償給付は、介護保険給付より優先されるが、今回のケースは、受傷日から日が浅く、障害認定を受けるのが難しいこと、住宅改修は介護補償給付の対象とならないことから介護保険給付となる見通しのため、通常通りの申請手続きとなる、と説明した。</p> |

⑨ 介護老人福祉施設

| No. | 相談者  | 相談の内容                                                                                                                                                       | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 他の家族 | <p>施設の対応に納得できない</p> <p>認知症を発症した親族が施設に入所しているが、たびたび家に帰りたと言って、施設の職員に辛くあたっている様子である。このことから施設側から「うちの施設が合わないようなので、他の施設に移った方が良い。」と退所を促されたことがあったため、当該施設に指導してほしい。</p> | <p>施設に事実確認を行った。施設側の訴えとしては、入所者は日頃から職員へのセクハラ行為や大きな音を出すなどの行為があり、本人から「家に帰りたからわざと嫌がらせをしているんだ。」との発言もあったことから、施設から離れたいという本人の意思があることを家族に申し伝えた、とのことであった。</p> <p>施設側に対し、特別養護老人ホームの運営基準に「サービス提供の拒否」があること、やむを得ずサービスの提供を拒否した場合であっても、他施設の紹介等の措置を講じる必要があることから、施設側の対応については疑問が残る点を伝えた。また、帰宅願望等については、認知症の症状があることが一因であると考えられるため、認知症専門外来の受診を勧めた。</p> |

| No. | 相談者  | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                    | 対応結果                                                                                                                                                                        |
|-----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2   | 子    | <p><b>施設の対応に納得できない</b></p> <p>入所していた父が、突然容体が急変しその後死亡した。その際、なぜ施設は病院に救急搬送してくれなかったのか。またその連絡もなかった。施設の対応に納得できない。</p> <p>施設に対し、記録類の開示請求を行ったが、専門用語が多くて内容が分からないため、解説してくれる人を教えてほしい。</p>                                                                           | <p>主訴を傾聴したうえで、相談者の希望により、当該施設に状況の確認や相談者の代弁をすることも可能と伝えた。また、記録の解説については、専門用語を全て説明できるかどうか確認はないことを伝えたうえで、地域包括支援センターでの相談を提案した。</p>                                                 |
| 3   | 他の家族 | <p><b>施設の対応に納得できない</b></p> <p>入所している親族が異食をして病院を受診した。その2週間後、大腿骨を骨折し、現在入院している。施設から事故報告書もらったが、記載内容について不審に思っている。医師からは強い力がかからないと折れないと言われたが、寝ている間にいつのまにか骨折したかのような内容になっていた。役所で施設の調査をしてほしい。また、異食事故の際の医療費の支払いは、施設が持つと言ってきたが、今回の骨折に対しては何の話もない。施設に補償等の確認をしてほしい。</p> | <p>事故報告書の記載内容に不明な点や不足している点がある場合は、追加で資料や説明を求めているので、必要があればその旨施設に求めていく。また、補償等を含め、今後については当事者間で良く話し合って判断していただきたい旨を伝えた。</p>                                                       |
| 4   | 子    | <p><b>職員が威圧的な言い方をする</b></p> <p>母が施設に入所しているが、ある一人の職員が威圧的な言い方をする。ベテランと思われる人なので、他の職員に対してならわかるが、母や自分に対してもきつい言い方をする。施設に話すも母に仕返しをされるのではないかと心配があり、また、利用料を払いきれていないため、それなのに従業員に対するクレームを言っていると言われることが気がかりで、直接施設に話せてない。特に決定的な暴言があったわけではないが、普段の態度に問題があると思う。</p>      | <p>施設への指導権限は県にあるため、何か働きかけを行う場合、まず県に情報提供することになると伝え、保険者から県の所管課に情報提供を行い、現時点では話を受けるだけとし、施設に対しては何もしないことで了承を得た。</p>                                                               |
| 5   | 子    | <p><b>機能訓練が実施されていない</b></p> <p>施設に入所している父に機能訓練を行ってほしいが、歩行訓練や立ち上がりの動作を含め、「この施設ではやっていない。」と言われた。他のサービス等のパンフレットを渡されたのみである。</p>                                                                                                                               | <p>保険者から当該施設に状況確認を行ったところ、施設としては『機能訓練』という言葉は使用していないが、筋力維持を目的に入所者の移乗時の立位保持等を生活リハビリとして実施しているとのことだった。</p> <p>機能訓練としてはそのような内容もあり得るが、家族の希望も鑑みて、サービス内容について納得してもらえる説明をするよう助言した。</p> |

## ⑩ 介護老人保健施設

| No. | 相談者         | 相談の内容                                                                                                                                                                            | 対応結果                                                                                                                                                                                               |
|-----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 他の家族<br>(孫) | <p><b>トイレでの排泄をさせてもらえない</b></p> <p>父が入所している施設では、おむつ使用による排泄のケアが、現在まで続いている。父は尿意・便意ともに十分認識できる状態まで回復しつつあることもあり、家族も含めトイレで排泄することを強く希望している。だが、施設の看護師や介護職員に意向を伝えているものの、なかなか対応してもらえない。</p> | <p>当該施設の事務長に電話し状況を確認した。運営基準において、排泄に係る介護にあたっては、入所者の心身の状況や排泄状況等をもとに、トイレ誘導や入所者の自立支援に配慮した排泄方法等適切な方法により、実施することと定められている。入所当事者や家族に対して、改めて排泄にかかわる介護や機能訓練等を含めた介護サービス内容について、必要な説明や助言等を適切にさせていただくようお願いした。</p> |
| 2   | 子           | <p><b>入浴回数が守られていない</b></p> <p>施設では入浴日が祝日にあたると入浴が休みになるため、夏場でも週1回の入浴になってしまう。衛生面を考えても不潔になり心配である。職員の手が足りず大変な事も分かるが、定められた法に違反しているため、指導をお願いしたい。</p>                                    | <p>当該施設の事務長に事実確認を行ったところ、必ず祝日に入浴が休みになるというわけではなく、清拭等の対応や入浴日の変更の対応も行っており、連休等で職員が少ない時には、予め家族に連絡した上で清拭対応をとっているとのこと。今一度、利用者・家族への丁寧な説明を依頼した。</p>                                                          |

## ⑪ 地域密着型通所介護

| No. | 相談者  | 相談の内容                                                                                                                                                                                                           | 対応結果                                                                    |
|-----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子    | <p><b>施設の態度に疑問を感じる</b></p> <p>7年前からデイサービスでマッサージを受けていたが、今年担当者が変わり、新しい人がするマッサージは本人にとって痛いらしく、マッサージを止めてほしいと施設に頼んだ。だが、施設はマッサージを辞めず、それが原因かどうかは分からないが、骨折して入院してしまった。施設とケアマネジャーが一度お見舞いに来てくれたが、その後連絡がない。施設の対応に疑問を感じる。</p> | <p>今後の事はケアマネジャーに相談するので、施設への指導等は希望していないとのこと。相談者の話を傾聴し、共感的理解に留め、終了した。</p> |
| 2   | 地域住民 | <p><b>介護施設の車が危険な運転をしている</b></p> <p>介護施設の車が、一時停止を無視したり、通学路になっている住宅地の細い道路にもかかわらず、スピードを出して走っているなど、危険な運転をしている。</p>                                                                                                  | <p>生活相談員に地域住民から苦情が入った旨伝え、車の運転に関し、安全運転に努めるよう依頼した。</p>                    |

| No. | 相談者     | 相談の内容                                                                                                                                            | 対応結果                                                                                                                                                          |
|-----|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | 本人      | <p><b>指導してほしい</b></p> <p>某職員の送迎車の運転が荒い。明らかに黄色から赤信号に変わる状況でも平気で交差点に突入したり、もたもたしている車を見つけては「早く行け。」等、あおるような言動が聞かれる。危険運転に改善が見られなければ、警察に連絡する事も考えている。</p> | <p>管理者に連絡し、苦情内容を伝えると、各職員に状況を確認した上で、安全運転を心がけるよう注意喚起を行うとのことであった。</p>                                                                                            |
| 4   | ケアマネジャー | <p><b>確認したい</b></p> <p>事業所の近所にパン屋がある。利用者が依頼すると職員が買いに行き、手数料を徴収しているとのこと。介護サービス提供時間中にこのような行為を行うことは、介護保険の制度上、問題ないか確認したい。</p>                         | <p>介護サービス提供時間中にパンの購入が行われていた場合、次のことを満たしていれば、問題ないと考えていることを伝えた。</p> <p>① 介護サービスに提供に必要な職員体制が取られていること</p> <p>② 購入依頼や手数料等について、予め重要事項説明書等の書面により、利用者と事業所の間合意があること</p> |

## ⑫ 認知症対応型共同生活介護

| No. | 相談者  | 相談の内容                                                                                                                                                                             | 対応結果                                                                                                                                                  |
|-----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 他の家族 | <p><b>過剰請求の場合は返金してほしい</b></p> <p>祖父母が夫婦で入居しているが、入所時に髭剃りを毎日するようお願いし、施設からも髭剃り代としての請求もある。ところが、先日久しぶりに面会した祖父の髭が伸びていて驚いてしまった。施設には申し入れをしているが、管理者と会えないため対応が変わらない。行政から確認の上指導していただきたい。</p> | <p>当該施設の管理者に架電し、事実確認を行った。施設では持込家電について、1点につき1日当たり50円を算定しているとのことだが、髭剃りは本人にやってもらったり、本人の能力に合わせて介助しているとのこと。今後は、もっとこまめに声掛けをして、入居者の身だしなみに気をつけるということとなった。</p> |
| 2   | 子    | <p><b>利用薬局を指定された</b></p> <p>母は現在A薬局を利用しているが、年末頃から事業所よりB薬局を利用してほしい旨の話があった。利用者本人も家族もB薬局を利用しない旨を伝えると、「〇〇さんが自宅に帰りがたっている。」と何度も言われ、事業所からの圧力を感じてならない。苦情内容を当該事業所に伝え、確認してほしい。</p>          | <p>事業所へ確認したところ、B薬局を利用する入所者がいるので、他の入所者についても希望があれば利用できる旨を連絡したが、実際に利用するか否かは個々人の判断によるので強制はしていないとのこと。また、利用しなくても退去を命じることはないとのことであった。相談者に事業所からの回答を伝えた。</p>   |

| No. | 相談者   | 相談の内容                                                                                                                                       | 対応結果                                                                                  |
|-----|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | 子     | <p><b>指導してほしい</b></p> <p>夜間に発生した事故について、家族への連絡が遅く、また連絡を受けた内容と実際の状況に違いがあり、対応に苦慮した。今後同様のことがないよう、何かの折に指導してほしい。</p>                              | <p>当該事業所とは既に話をした上での相談ということもあり、事業所への申し入れはせず、今後の実地指導等の際に事故への対応について確認し、指導することで了承を得た。</p> |
| 4   | 事業所職員 | <p><b>内部告発</b></p> <p>事業所職員が特定の利用者に対し、暴言・暴力をふるっている。他の職員も虐待行為を目撃していて、けが（傷）の写真も撮っている。管理者にも訴えたが、何の対応もしてもらえなかった。このままでは利用者が可哀そうなので、何とかしてほしい。</p> | <p>当該事業所の管理者に通報内容を伝え、後日、当該事業所にて事実確認のためのヒアリングを行うこととした。</p>                             |
| 5   | 子     | <p><b>施設の対応に納得できない</b></p> <p>施設に入所して間もなく、母は体調が悪化し医療機関に入院となった。その際、なぜ入院になったのか、経過説明や症状等についての説明がないまま、系列の医療機関に入院させられたため、不信感が強い。行政から指導してほしい。</p> | <p>苦情内容を傾聴し、苦情報告として扱う旨伝えた。</p>                                                        |
| 6   | 子     | <p><b>事業所の対応への不満</b></p> <p>加算算定に伴う値上げのお知らせが届いたが、具体的な値上げ金額の記載がなく、内容が不明のため、同意できない。</p>                                                       | <p>当該事業所に連絡したところ、個別に対応するとの回答を得たため、相談者には、その旨伝え、直接事業所に問い合わせてもらったこととした。</p>              |

⑬ 小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                  | 対応結果                                                                                                                        |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | <p><b>ショートステイ利用時の退所時間について</b></p> <p>施設から、ショートステイの退所日は早く迎えに来るように言われる。退所日は、決まって早々に部屋を片付けられてしまうため、いつもリビングで過ごしているようだが、先日母を迎えに行った際に「居場所がない。」と話していた。退所日も料金を支払っているのに、このような扱いはおかしいのではないか。</p> | <p>当該施設に状況を確認したところ、入退所時間については、家族の希望であり、固定していない。退所前に部屋を片付けることはあったが、本人の了解を得てから行っている、との返答だったため、今後は退所するまでは居室が利用できるよう指導を行った。</p> |
| 2   | 子   | <p><b>職員の対応について</b></p> <p>職員の利用者への対応に問題がある。口調がきつい女性職員が多く、利用者がもたつくと腕を引っ張ることがある。</p>                                                                                                    | <p>相談者は匿名希望とのことで、現時点で事実確認を行うことは困難であると判断したため、今後の実地指導の参考とした。</p>                                                              |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                               | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | 配偶者 | <p><b>利用に不安がある</b></p> <p>小規模多機能型居宅介護サービスを利用することになったため、担当ケアマネジャーが変更になったが、以前のケアマネジャーと比べ、話が分かりにくい。管理者が同席して一緒に説明をすることになっていたが、結局管理者は来なかったため、利用するにあたり不安がある。すぐに対応してほしいというわけではないが、事業所に対し不信感をもった経緯だけでも知ってほしいと思い、電話を架けた。</p> | <p>地域密着型の事業所ということで、保険者が直接指導に行くこともあるため、実地指導の際に、今回の苦情相談の内容を当該事業所に伝え、細やかな情報共有に努めるよう指導する旨説明した。</p>                                                                                                                                                                 |
| 4   | 子   | <p><b>利用者負担に関する苦情</b></p> <p>ロングショートステイを利用しているが、今月分の利用において、自費が出る話を聞いていない。説明に関して上司から連絡をもらいたいが、連絡が来ない。施設ケアマネジャーの対応も悪い。</p>                                                                                            | <p>当該施設ケアマネジャーへ電話で確認したところ、先々月よりロングショートステイを利用しており、先月分までについては、31日目が自費になることを説明したが、今月については説明を忘れていたとのことであった。</p> <p>相談者へ連絡し、ロングショートステイの場合、31日目は自費となることを伝え、了承してもらったが、説明がないことには納得できない様子であったため、保険者からケアマネジャーへ指導していくことを伝えた。</p> <p>施設ケアマネジャーには、管理者から相談者へ連絡するようお願いした。</p> |

#### ⑭ その他

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                            | 対応結果                                                          |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1   | 配偶者 | <p><b>地域包括支援センターに対する不満</b></p> <p>妻が居宅サービスを利用していたが、徐々に体調が悪化し、現在は入院治療を受けている。先日、包括支援センターで妻の介護に伴う心身のストレスによる自分の諸症状について話し、今後についての相談をしたが、職員の言動や対応に親身さが感じられず、不満がある。</p> | <p>地域包括支援センターに状況を確認後、後日相談者との話し合いの場を設け、今後についての話し合い等が行われた。</p>  |
| 2   | 子   | <p><b>郵便物の取り扱いについて</b></p> <p>父がサ高住に入居しているが、勝手に郵便物が開けられている。</p>                                                                                                  | <p>施設には相談していないということなので、施設の管理者や施設の相談窓口等で相談してみることを提案して終了した。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                    | 対応結果                                                                                                             |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | 子   | <p><b>入院中の支払いについて</b></p> <p>サ高住に入居しているが、肺炎のため1か月ほど入院した。入院中は不在だったにもかかわらず、その間の利用料の請求書が届いた。入院しているのに請求書がくるのはおかしいのではないか。</p> | <p>サ高住は、一般の賃貸住宅と同じで、介護保険の指定サービス事業所ではないことを説明した。その上で、請求内容が家賃なのか、サービス提供料なのかを確認し、不明な点は直接サ高住の管理者等に問い合わせるようにと助言した。</p> |

### ⑮ 該当なし

| No. | 相談者  | 相談の内容                                                                                                           | 対応結果                                                                                                                                            |
|-----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子    | <p><b>認定調査に対する不満</b></p> <p>要介護認定の訪問調査が、最短でも10日後になると言われたため、早く実施してほしいと頼んだが、「これ以上早くできない。」と言われた。</p>               | <p>相談者は、要介護認定が申請日に遡って有効となることを理解しておらず、認定調査日から有効になると勘違いしていたことが立腹へとつながった様子であった。そのため、保険者から丁寧に説明し、納得いただいたため、対応終了となった。</p>                            |
| 2   | 配偶者  | <p><b>要介護認定の有効期間について</b></p> <p>要介護認定の有効期間が要介護認定日からではなく、申請日まで遡ることにより、申請日から認定日までの間は、介護サービスの利用ができないのか。</p>        | <p>パンフレットを用い、申請日から効力が発生することを説明。すぐに介護サービスを必要としている方には、申請から認定までの期間、見込みでの利用が可能であるが、認定結果が見込みより低かった場合のリスクが大きいため、積極的には周知しづらい旨を説明し、理解を求めた。</p>          |
| 3   | 他の家族 | <p><b>認定結果に対する不満</b></p> <p>要介護認定の結果が要介護4から要介護1に下がった。前回の認定は入院中であったため、多少下がることは理解していたが、要介護1ではサービスが足りなくなってしまう。</p> | <p>前回は骨折し、術後間もないタイミングでの申請であったため、介助量が多かったが、今回は家族の介助やサービス利用のもと独居生活をしている中での更新申請であり、介護度が大幅に下がったと説明し、今後のサービス利用内容や再度申請するかについては、ケアマネジャーと相談するよう伝えた。</p> |
| 4   | 本人   | <p><b>記載方法を教えてほしい</b></p> <p>要介護認定更新申請の通知書が届いたが、記載された文章の意味が分からないので、記載方法を教えてほしい。</p>                             | <p>ケアマネジャーには、要介護認定申請の際に必要な援助を行わなければならない旨義務付けられていることを説明し、担当のケアマネジャーに相談するよう助言した。</p>                                                              |

| No. | 相談者     | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 対応結果                                                                                                                     |
|-----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5   | 本人      | <p><b>認定結果に対する不満</b></p> <p>今回の認定調査の結果、要介護1から要支援2に下がった。自分はパーキンソン病を患っており、前よりも症状が悪化しているにもかかわらず、なぜ介護度が軽くなったのか、納得いかない。</p>                                                                                                                                                                                   | <p>訪問して説明。相談者本人は、サービスを利用していないため、申請はサービスを必要とする時に行うもので、介護度は病状の状態を判断するものではなく、介護の状態（サービスの利用限度）を決めるものであることを繰り返し説明し、了承された。</p> |
| 6   | 子       | <p><b>調査員に対する不満</b></p> <p>認定調査の時の寝返りの動作確認のやり方について、本人ができないと言っているにもかかわらず、無理やりやらされていた。</p>                                                                                                                                                                                                                 | <p>調査は、どこまでできてどこからできないのかを確認するために、本人にとって危険のない程度に行っていることを説明した。</p>                                                         |
| 7   | ケアマネジャー | <p><b>認定調査への不満</b></p> <p>午後1時に認定調査がケアマネジャー（相談者）立会いのもと、利用者の自宅で行われる予定だったが、調査員が予定の時刻から大幅に遅れたため、立ち会うことができなかった。訪問に訪れていた看護師が急遽調査に立ち会うことになったが、調査中に電話で状況を確認したところ、調査員は「看護師から本人の状況について聞いているので大丈夫です。」と言われた。後日、本人に確認すると調査員は本人に2、3質問しただけで、あとは看護師に状況を聞いて調査が終了してしまった。要介護認定の結果も自分が想定していたものと大きく異なる認定となったため、やり直してほしい。</p> | <p>認定調査時間について、調査員への連絡を間違いなく行うこととする旨の注意喚起を行った。また、利用者には、区分変更申請をしていただくようケアマネジャーに依頼した。</p>                                   |
| 8   | 子       | <p><b>問い合わせ</b></p> <p>介護保険のサービスを利用したいと思っているが、どのような手続きがあるのか。</p>                                                                                                                                                                                                                                         | <p>パンフレットを用いて、要介護認定の手続きの流れやサービスの内容の説明を行い、必要に応じて認定申請を行っていただくよう伝えた。</p>                                                    |
| 9   | 知人      | <p><b>問い合わせ</b></p> <p>友人が認知症と思われる症状で不安になっている。要介護認定の申請をした方がいいのではないかと考えているが、どこに相談すればいいのか。</p>                                                                                                                                                                                                             | <p>最寄りの地域包括支援センターを案内した。</p>                                                                                              |
| 10  | ケアマネジャー | <p><b>認知症自立度の確認方法について</b></p> <p>ケアプランに記入する認知症自立度について、どの情報を転記すればいいのか。自分は主治医意見書の情報を見ているが、事業所からの問い合わせを受けたので、教えてほしい。</p>                                                                                                                                                                                    | <p>主治医の判断を転記するように。複数の記載がある場合は、最新の情報を使用すべきである。また、主治医の判断がない場合は、認定調査員の情報を使用してほしいと回答した。</p>                                  |

| No. | 相談者     | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                           | 対応結果                                                                                                                                                                                                |
|-----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11  | 本人      | <p><b>認定申請に係る医療機関受診について</b></p> <p>更新申請にあたり、保険者から医療機関へ主治医意見書を依頼したところ、半年以上受診がないため断られた。</p> <p>家族へ連絡し受診依頼をしたが、翌日本人より「なぜ受診しないといけないのか。保険料を何十年も払っているのだから、保険者側で手続きを済ませろ。」との電話がある。</p>                                                 | <p>認定審査についての流れや主治医意見書の必要性について説明し、早めに受診することを了承いただいた。</p> <p>また、医療機関へ事情を説明し、再度主治医意見書の作成をお願いした。</p>                                                                                                    |
| 12  | 配偶者     | <p><b>要介護認定調査に関する問い合わせ</b></p> <p>1. 妻は若年性認知症が進行し、状態が悪化しているにもかかわらず、前回と同じ要介護度の認定だった。認定の理由を説明してほしい。</p> <p>2. 認定調査の際に、調査員が若年性アルツハイマーの患者を調査するのは初めてだと言っていた。どのような人が調査を行い、診断を行っているのか。</p> <p>3. 介護度を変更してほしい。できないのであれば、不服申し立てをしたい。</p> | <p>次の通り回答した。</p> <p>1. 認知症の進行が必ずしも要介護度に反映されるわけではない。介護に係る時間で判断している。</p> <p>2. 調査員は、調査項目に則り、調査を行っている。診断は行っていない。</p> <p>3. 認定結果については変更できない。変更申請にて再度介護度を見直すことができると説明すると、変更申請を希望されたため、申請書を郵送することとした。</p> |
| 13  | ケアマネジャー | <p><b>問い合わせ</b></p> <p>介護保険関係書類の送付先についてだが、当該利用者は独居で身寄りがない方なので、自宅に郵送されてしまうと対応ができなくなってしまう。</p>                                                                                                                                    | <p>介護保険被保険者証は窓口で担当ケアマネジャーに手渡しすることとし、他の部署で把握している親族の連絡先を利用するよう伝えた。</p>                                                                                                                                |
| 14  | 子       | <p><b>限度額認定に関する問い合わせ</b></p> <p>母は、相続関係で売買した土地のお金が生じたが、相続関係の裁判中のため実際にはお金を受け取っていない。そういった場合でも限度額認定は対象外になるのか。</p>                                                                                                                  | <p>介護保険法施行規則によると「その属する世帯の世帯主及び～（中略）、市町村民税が課せられていないもの～」とあるため、課税の方については、限度額の対象外となる。また、特例処置もない。ただし、税の修正申告書等で非課税となれば対象となる旨回答した。</p>                                                                     |
| 15  | 本人      | <p><b>保険料が高い</b></p> <p>住民税課税対象の家族と世帯分離を行ったが、保険料が高かった。計算根拠等はどうなっているのか、知りたい。</p>                                                                                                                                                 | <p>保険料は4月1日付で算定しているため、その後に世帯分離をしても、今年度については同世帯に課税者がいる計算になることを説明した。また、併せて次年度以降は世帯分離後の所得で計算される旨を説明した。</p>                                                                                             |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                 | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16  | 本人  | <p><b>支払った保険料を返してほしい</b></p> <p>自分には障害がある子がいて、生活が苦しい。そういった状況を把握した上で、特別徴収をするのか。昨年支払った保険料も返してほしい。一律に保険料を徴収するのではなく、個々の家庭の事情を把握してほしい。</p> | <p>介護保険料の支払いの選択は不可能で、特別徴収は法律で決まっていること、支払った保険料は返金できないこと、介護保険料は前年の所得に応じて賦課しており、その状況によって、いくつかの段階に区分していること等再三制度の概要等を説明したが、相談者の納得を得ることはできなかった。</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 17  | その他 | <p><b>虐待に関する事例</b></p> <p>長男夫婦と同居している高齢者（本人）が、衰弱し入院したことが契機となって、本人が長男夫婦から虐待（ネグレクト）を受けていたことが発覚し、病院および本人の娘（長女）から相談があった。</p>              | <p>行政職員と地域包括支援センター職員が、病院にて本人と面談。見当識障害や妄想などの認知症症状が見られた。また、本人面談後に長男夫婦、主治医、ソーシャルワーカー、行政職員、地域包括支援センター職員でカンファレンスを開き、これまで長男夫婦が本人の身の回りの世話をほとんどしていない状況が確認され、今後も本人の世話をするつもりはないという意思表示があった。カンファレンス後に長女と面談し、長男夫婦との面談結果を伝え、今後は施設入所方針となった。長女が特別養護老人ホームの入所申込を進めるにあたり、施設との面談に地域包括支援センター職員も同席させてもらい、虐待事例であることの説明と理解をお願いした。</p> <p>結果として、入院していた病院から本人および長女の希望する特別養護老人ホームに直接移ることができた。</p> <p>なお、長男家族には本人の居場所について秘匿にしている。</p> |

## (2) 国保連合会で受付したもの

### ① 訪問介護・介護予防訪問介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 対応結果                                                                                                                                                                 |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 本人  | <p><b>謝罪がない</b></p> <p>週に3回訪問介護を利用しているが、10日前にヘルパーが家に来た際、自分が寝ころんでいるところに突然真後ろから声をかけてきた。いきなり振り向いたため、その拍子に腰をひねってしまった。何日か経ち、腰を見たら大きな痣ができていて、熱をもち痛みもある。次の訪問の時にヘルパーが痣を見て「どうしたの、この痣は？転んだの？」と言うので「前回訪問に来た時に突然後ろから声をかけられ、いきなり振り向いたので腰をひねってしまった。痣が残り痛みもある。」と言うと「すみません。」の一言で終わってしまった。何日か経って社長から連絡があったが、言い訳ばかりで挙句には「うちが嫌なら他に行けばいい。」と言う始末で、誠意がみられなかった。</p>          | <p>しばらく傾聴し、相談者の要望を確認すると、事業所の管理者から謝罪がほしいとのこと。管理者と直接話をして一言言ってやりたいと話されていたので、明日、ケアマネジャーに事情を話し、事業所への申し入れを依頼してみたらどうかと助言した。また、行政の窓口を尋ねられたため、所管課の電話番号を伝え、終了した。</p>           |
| 2   | 子   | <p><b>申立を検討したい</b></p> <p>母は日中独居になるため、訪問介護を週に2~3回利用している。生活援助で入ってもらっているが、食事を運ぶ際のお盆を拭いた例がなく汚い。食事の支度、配膳、片付けまでが支援内容のはずだが、配膳に使うお盆が常に汚いままのため、ヘルパーの責任者に指摘したが、連絡が伝わっていないせいか、全く改善しない。昨日もケアマネジャーから事業所に申し入れをしてもらったが、反対に「日中家族が居るのに、支援に入っている。」とケアマネジャーに言い返したようである。過去にも、別件で包括に入ってもらい話し合いをしたが、責任者の態度が横柄で、何かを指摘されると言い訳と文句しか言わず、結局は何の改善もなかった。そのため、今回は申立をしたいと思っている。</p> | <p>本会から当該事業所へ苦情の申し入れが可能と説明し、本会に対する要望を伺うと、管理者等の処遇改善のための指導を希望していると話され、申立を利用したいとのこと。申立制度の概要について説明するも、過去に包括が介入していることもあり、保険者に相談することも選択肢の1つであると提案し、窓口を案内した上で、申立書を郵送した。</p> |

## ② 訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                        | 対応結果                                                   |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1   | 住民  | <p><b>運転手の対応が横柄</b></p> <p>訪問入浴の車（車に会社名が記載）の男性運転手態度が横柄。道を譲ってくれたのは良かったが、「早く行け。」と怒鳴られた。この事業所の車を見たのは今回初めてではなく、以前も駅周辺でスピードを出して走り去って行くところを見かけたので、事業所に指導してほしい。</p> | <p>当該事業所の所在地の役所または指定権者に苦情の申し入れをしてほしいと伝え、電話番号を案内した。</p> |

## ③ 訪問看護・介護予防訪問看護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 対応結果                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | <p><b>事業所への指導を希望</b></p> <p>今年の4月から初めて訪問看護の事業所を利用している。過日、予定の訪問時間よりも40分遅れて入ったことがあり、そのせいで服薬時間が2時間も遅れてしまった。だが、看護師は謝罪することもなく、ミス指摘すると逆に怒鳴られる等、態度がとても悪い。また、4月分の利用料を支払った後で、請求ミスがあったとのことで、具体的な説明もないまま8月に追加徴収があった。この時も説明を求めると逆切れされ、些細なことも頼めない状況が続いている。事業所に対し、指導・改善をお願いしたいが、そちらはどういった対応をしてくれるのか。</p> | <p>本会から当該事業所に苦情の申し入れ（代弁）をすることは可能だが、指導・監督の権限は指定権者（県）にあると説明すると、連絡先を教えてほしいと話されたため、県の所管課の電話番号を案内した。また、本会の申立制度についても簡単に申し添え、終了した。</p>                                                                                           |
| 2   | その他 | <p><b>訪問看護サービスの利用について</b></p> <p>がん末期にある第2号被保険者が、訪問看護サービスを利用するため介護認定を受けることを主治医から勧められたが、要介護認定の申請をしても非該当になる可能性が高い。ADLも自立していて、急変するような状況ではないが、食事が摂れなくなってきたため、点滴が必要になってくるものと思われるが…。</p>                                                                                                         | <p>病状が安定している利用者への定期的な訪問が必要と医師が判断している場合は、介護保険での利用が優先され、急性増悪時に特別指示書が出された時点で医療保険に切り替わるのが一般的であるが、介護度によって区分限度額が決まってしまう。暫定で利用を開始しても、非該当になってしまうと利用した分の費用の全額が自己負担になってしまうので、利用者の病状・ニーズに合ったサービスになるかを検討した上で選択した方がよいのではないか、と助言した。</p> |

#### ④ 訪問リハビリテーション・介護予防訪問リハビリテーション

| No. | 相談者   | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 対応結果                                                                                                                                                                  |
|-----|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子の配偶者 | <p><b>訪問リハビリの時間について</b></p> <p>義父は、蜂窩織炎のため右手が使えなくなったので、訪問リハビリを利用している。交替で2人のスタッフに来てもらっているが、そのうちの一人は15分前になると帰ってしまう。リハビリは1時間の内容だが、義父が「15分前になったら帰っていい。」と直接本人に話してしまったので、いつも45分で帰ってしまう。だが、15分短くなくても支払う金額は変わらない。事業所に確認したくても、このことが義父の耳に入ると「勝手に余計なことをするな。」と言って怒り、自分に暴力を振るうので、怖くて連絡できない。どうすればいいのか。</p> | <p>訪問リハビリの内容は、主治医の指示（訪問リハビリ指示書）のもと行われている。そのため、訪問リハビリの施術者が勝手にリハビリ内容や提供時間を変えることはできない。ケアマネジャーが月末に必ずモニタリングを実施しているので、次回の訪問の際にケアマネジャーに現状を報告し、今後について相談してみたらどうか、と助言し終了した。</p> |

#### ⑤ 通所介護・介護予防通所介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                   | 対応結果                                                                    |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | <p><b>施設長のことを注意してほしい</b></p> <p>父は、近所の事業所でデイサービスを受けている。この情勢の中で『新型コロナウイルス対策』として、衛生管理の対応（アルコール消毒等）を事業所の施設長に何回か電話で相談したところ、「そんなにうるさく言うなら、もう来なくてもいい。」と言われた。送迎車の手すり等、他の人が触れる部分のアルコール消毒を常に行っている様子がないので、相談しただけなのに「施設にもう来なくていい。」と言われ、納得できない。</p> | <p>しばらく傾聴した。保険者にも相談しているとのことで、本会から保険者に情報提供し、苦情内容を確認した後、対応を依頼することとした。</p> |
| 2   | 本人  | <p><b>事実を認めてくれない</b></p> <p>本日、管理者と看護師との3人で話し合いをするはずだったが、事業所に連絡した際に管理者不在を告げられ、急遽話し合いが中止になった。その後、何度か電話をしてみたが、繋がらなかった。事故の事実を職員が認めているのだから、事業所も認めて謝罪してくれれば、それだけでいいのだが…。</p>                                                                 | <p>終始傾聴し、最後に他の相談窓口について聞かれたので、県の高齢対策課を案内して終了した。</p>                      |
| 3   | 本人  | <p><b>病院に連れて行ってもらえない</b></p> <p>デイサービス利用中に事故に遭ったのに、女性職員が病院に連れて行ってくれない。病院の人から連合会に電話をかけるように言われたので、電話をかけた。</p>                                                                                                                             | <p>事業所名を尋ねると、所在地が隣県だったので、隣県の国保連に相談するように話し、相談窓口の電話番号を案内した。</p>           |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4   | 知人  | <p><b>サービス利用ができなくなる</b></p> <p>知人（幼なじみの父）が、週に1回デイサービスを利用していましたが、素行不良（ハラスメント、暴言等）のため、今月いっぱいサービスが打ち切られてしまうとのことで、友人が困惑している。友人（利用者の娘）は、実家から車で20分の所に住んでいて、週に5日実家に戻り、美容室を営みながら父の面倒をみている。利用者の妻はグループホームに入所中のため、利用者は独居とのこと。自宅では暴言を吐いたり、物を盗ったりする等の問題行動は見られないが、事業所ではかなり前から素行不良のため、職員を悩ませていたようである。事業所では、他の利用者に迷惑がからないように十分配慮していたようだが、これ以上対応しきれないとのことで、契約終了に至ってしまった。友人は、これも致し方ない状況と納得しているが、サービスの利用が全くと、ケアマネジャーとの契約も終わってしまうと言われたため、「このままだと介護難民になり兼ねない。一人で抱え込まないよう、相談できる人を確保すべきだ。」とアドバイスはしたが、事業所の対応に問題があるのではないかと思い、国保連に電話をかけた。</p> | <p>現事業所との契約終了後も切れ目なくサービスの利用を続けていきたいという思いは理解できるが、利用者の家族が、現在の状況を納得して受け入れている事にもそれなりの理由があるからではないのかと話したうえで、地域の特殊性（噂が広がりやすい等）も考慮して、暫くの間、静観するといった対応も必要である旨説明した。</p> <p>居宅介護支援事業所との契約については、『要介護度が自立となる』『要介護から要支援に変更』『利用者・家族からの契約終了（解除）の申出がある』『利用者の死亡、介護保険施設への入所、医療機関への入院』のいずれかに該当しなければ、一般的には継続されるが、契約書の内容を確認しないと分からない、と回答した。</p> <p>いずれにせよ、サービス提供終了まで1か月あるため、その間に利用者の状況が変わるかもしれないので、友人が頼ってくるまで見守るようにと促し、終了した。</p> |
| 5   | 子   | <p><b>事業所の対応に疑義がある</b></p> <p>父は、週に1回デイサービスを利用していましたが、事業所内で転倒して骨折し、現在も入院している。市に提出された事故報告書のコピーを入手しているが、事業所の説明と事故報告書に記載されている内容が事実と異なっている。事業所から転倒の連絡を受け、病院受診を要請されたため、救急車を呼ぶよう依頼したが、応じてもらえず、結局家族が事業所まで迎えに行った。車いすに座っていた父は、移乗ができないほど酷く痛がっていたが、職員は父を無理やり車に押し込んで乗せた。ネットで調べたら、高齢者は転倒すると骨折しやすいとあり、事業所の対応が無責任に感じてならない。職員が直接触れていない時の転倒事故のため、過失責任はないと言われた。今まで2回程事業所と話し合いをしたが、一方的な話ばかりで対応に困っている。</p>                                                                                                                              | <p>事業所との話し合いの際には、予め情報収集をした上で臨んだ方が、より適切に状況が把握しやすいため、事故当日の記録の開示を求めることを提案した。また、入手している事故報告書と合わせて記録類を再読して問題点や不明な点等をピックアップし、次回の話し合いの際に事業所に質問してみれば、納得できるような説明も得られるのではないかと助言し、終了した。</p>                                                                                                                                                                                                                           |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6   | 子   | <p><b>事故時の対応に納得できない</b></p> <p>事故報告書に記載されている内容が、当時の状況や事業所から説明を受けた内容と異なっている。事業所に有利な内容になっているため、納得できない。事業所にも事故報告書の記載内容が実際と異なるため、書き直して再提出をしてほしいと依頼したが、「相当時間がかかりますよ。」と言われただけで終わってしまった。事故報告書の内容は家族からの情報は記載されないものなのか。また、事故当時に対応した職員から状況説明を聞きたいと思っているが、事業所との話し合いの場には姿を見せず、問い合わせても「体調不良で休んでいる。」と言われた。一般的に事故後の話し合いには当事者や第一発見者は同席しないのか。</p> <p>近日中に再度事業所が家に来ることになっている。何についてどのように話をすればいいのか、相談したい。</p> | <p>事故の電話連絡を受けた時点から最近までの事業所とのやりとりの詳細を伺い、次の通り説明・助言した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事故報告書は、県から様式の見本が示されている。保険者への報告書の提出は、概ね1か月を目途に提出することになっているが、一般的には速報として第一報（電話または簡略化した報告書の提出）があり、第二報として事故後の経過や再発防止策が記載されたものを提出している。</li> <li>2. 事故が起きた場合や苦情の申し入れがあった場合、当事者が話し合いの場に同席することはない。<br/>担当窓口が一本化され、相談員や管理者等が担当することになる。</li> <li>3. 事業所内での転倒は避けられない事故になるため、事業所側の過失は問われない。但し、計画書等に『転倒予防のために見守りが必要』等の記載がある場合は、過失が認められることもある。また、過去に何度か立ち上がる行為が見られた場合は、その行為の根本原因を究明せず、見守りでしのごうとする場合も過失が認められる。</li> <li>4. どんな事故でも対処義務がある。事故自体に過失がなくても、その後の対処に過失があった場合は、賠償責任が発生する。適切に事故対処がされていたのかを事業所に確認してみること。<br/>① 事故の状況      ② 受傷状況<br/>③ 受診判断（即受診か経過観察）<br/>④ 経過観察の方法<br/>⑤ 家族への連絡</li> <li>5. 当日の介護記録には事故時の状況や対応経過が記載されていないため、事故報告書は何に基づいて作成したのか。</li> <li>6. 転倒事故に対する事業所の損害軽減策について。</li> </ol> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>7. 事業所が加入している損害保険会社に、事故の調査依頼をしているかどうか。</p> <p>8. 担当ケアマネジャーに介護認定区分変更申請を依頼する。</p> <p>相談者の訴える苦情内容から判断すると、事業所は事故発生の対応マニュアル・フローチャートに沿った対応ができていなかった印象を強く受けたため、賠償問題等には関与できないことを前置きした上で、本会の申立制度について説明し、利用の検討を提案して終了した。</p>                                                                                                                          |
| 7   | 子   | <p><b>デイサービスの利用を断られた</b></p> <p>父は、日中独居になるため週4回デイサービスを利用している。また、デイサービスの日は、朝・夕2回訪問介護を利用し、送迎時にヘルパーに来てもらっている。デイサービスの送迎時には、まずは体温を測るのだが、過日は37.1℃だったため事業所に連れて行ってもらえなかった。そのため、急遽自宅に戻り、ケアマネジャー同席のもと再検すると、36℃台に下がっていたため、デイサービスに行けるようになった。たった1回の検温だけで判断し、利用を断られてしまっただけで、家族としても対応しきれず困ってしまう。事業所にも苦情の申し入れをしたが、「法人の方針なので…」と言うだけで話が終わってしまった。事業所の利用ができない要件等が示されているものがあるなら、教えてほしい。</p> | <p>現在もコロナ禍にあるため、どの事業所でも感染防止に細心の注意を払い、徹底した対応をしているものと思われる。新型コロナウイルス対策のみならず、感染症全般に対する感染予防の取り組みは、各事業所の方針・マニュアルに則り実施されているため、一様ではない。また、『社会福祉施設等における感染拡大防止のための留意点』という通知は出されているが、サービス利用中止（停止）となる利用者の基準を示したのではなく、感染防止対策や感染拡大防止のための対応等を示したものであると説明した。また、本会から当該事業所に苦情の申し入れをすることも可能と伝えしたが、「こういったことがあったことを知っていてほしい。」と話されたため、記録に留めておくことで了承されたので、相談を終了した。</p> |
| 8   | 本人  | <p><b>事実を認めて謝罪してほしい</b></p> <p>自分は、週2回デイサービスを利用している。過日、看護師が他の利用者がある前で、自分の個人情報（年齢や病名）を話した。この件について管理者に申し入れを行い、問題ではないかと問い正した。また別の日にも管理者、ケアマネジャー、看護師の4人で話し合いをした。その結果、事業所側は事実を認めず、謝罪もなかった。契約書に聯合会の電話番号があったので、電話した。</p>                                                                                                                                                      | <p>しばらく傾聴に努めた。相談者は「事業所は事実を認めようとしなないし、謝罪もない。」と何度も訴えていたので、「联合会に何を求めますか。」と尋ねると「事業所で事実を認め、謝罪してほしい。そうすれば何もなかったことにする。」と答えられたため、本会から当該事業所に苦情の申し入れを行い、その結果を相談者に連絡することで納得されたため、相談を終了した。</p>                                                                                                                                                             |

| No. | 相談者   | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                              | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9   | 本人    | <p><b>施設のお風呂をどうにかしてほしい</b></p> <p>現在デイサービスを一時的に利用しているが、この事業所のお風呂が汚くて、入ることができない。掃除もしていないし、風呂場の床が特に汚くてどうしようもない。今どきこんな所はない。一度見に行ってほしい。</p>                                                                                            | <p>事業所の相談窓口利用の有無を確認すると「していない。したくない。」とのこと。本会の調査を希望しているため、申立制度の利用を勧めると高齢を理由に拒否され、最後に「政治家に頼んでみます。」と話され、自ら受話器を置かれた。</p>                                                                                                                                                                                                                                               |
| 10  | 事業所職員 | <p><b>不正請求をしているかどうか、調べることができるか</b></p> <p>当該事業所では通常看護職員が常勤換算で3名いなければならないが、ごまかして請求している。職員が辞めても利用者のお大半が認知症のため、職員の変化に気づかない。そのため家族等からの問い合わせ等もない。また、短時間の利用者に対する請求も不正に算定している。県に電話をかけたが、国保連を紹介された。そちらでは事業者が適切に請求しているかどうか、調べることができるのか。</p> | <p>本会では、県に登録された情報（基本情報や加算要件等）に基づいて請求されているか、報酬単位が適切かどうかの審査のみを行っている。また、給付管理票と事業所からのレセプトの内容が合致していれば事業所への返戻はないため、請求要件を満たしていない状況があっても、外部に漏えい等がなければ、不正は発覚しないと思われる。ただし、事業者が欠員の連絡・届出を行い、指定権者がやむを得ない理由で一時的なものと認めた場合には、一定期間猶予されることもある例外について付加説明した。いずれにせよ、事業所の運営に詳しい者が具体的な内容で告発しないと、実地調査は難しいと思うと伝え、保険者に相談することを提案した。また、本会からも指定権者等に情報提供することが可能と伝えたが、自ら連絡すると話されたため、相談を終了した。</p> |

## ⑥ 通所リハビリテーション

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                         | 対応結果                                                 |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1   | 本人  | <p><b>他人の言動が許せない</b></p> <p>施設の職員に利用を止めてくれと言われた。市内の通所リハビリを利用していましたが、体調不良で何回か休んだ際に「待機者がいるので他を利用してほしい。」と再三言われ、止めざるを得なかった。自分は重度の心身障害者のため、体調がよくない日が多々ある。また、送迎時に「犬を飼っているから犬臭い。」とか「病気のデパートだね。」と言われ、気分も滅入ってしまった。</p> | <p>これまでに受けた多くの言動(悪口)を一方向的に話されるため、ひたすら傾聴に努め、終了した。</p> |

⑦ 短期入所生活介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 対応結果                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 本人  | <p><b>謝罪をしてほしい（その1）</b></p> <p>1年半前にショートステイを利用した際、送迎車のリフトに足の指を挟み、爪を剥がしてしまった。2か月程前にヘルパーが爪切りをした時に、足の親指が化膿していると教えてくれた。これは1年半前の負傷した傷が原因だとすぐ気づいたので、当該事業所に電話をかけ、当時の担当者に話を聞きたいと申し入れたが、異動してしまい、いなかった。担当ケアマネジャーにも相談し、事業所に話をしてもらっているが、事業所は事実を認めようとしない。ケアマネジャーから国保連での相談を勧められたので、電話をした。</p>                                                           | <p>事業所に対し、事実関係を明らかにして謝罪してほしいとのことで、申立制度の利用について説明したが、ためらった様子で「またケアマネジャーに連絡してみます。」と話され、自ら受話器を置かれた。</p>                                                                                      |
| 2   | 本人  | <p><b>謝罪をしてほしい（その2）</b></p> <p>1年半ほど前に老人ホームのショートステイを利用した際、送迎時に事故に遭った。運転手が急ブレーキをかけた際に前列シートに足が入り込み、その時に足の爪が真っ黒になった。痛みを感じないため、その時は分からなかったが、最近になってその指が化膿し、2~3か月ほど前に医療機関を受診して治療を受けた。この話を施設にしたが「もう終わっていることなので…」と言われてしまい、施設の対応に納得できない。当事者の職員が認めているのだから、施設もこの事実を認めるべきだ。</p>                                                                       | <p>事実を認めてもらうためには、1年半前のけがと現在の化膿している症状の関連性（因果関係）を証明する必要があると説明した。すると「職員が認めているんだから！」「あんたは爪が真っ黒になったことがないのか。真っ黒になると化膿するんだ。」と怒って主張を繰り返したため、第三者にも証明できるものがないと施設は事実を認めないと思う、と伝えると納得されたので、終了した。</p> |
| 3   | 子   | <p><b>利用を断られた</b></p> <p>別居している母は年末から2か月ほど入院していた。退院した後は、兄が週末実家で面倒をみて、それ以外は遠方に住む自分が面倒をみていた。介護疲れもあり、ケアマネジャーに短期入所の事業所を探してもらっていた。ようやく今週あたり利用できそうだった。しかし、ケアマネジャーから、「実家近くの短期入所は入れません。」と連絡があった。コロナの関係で入れないとのこと。介護者が疲弊しているのに利用を断られてしまったら共倒れになってしまう。こんなことが認められるのか。何とかならないだろうか。ケアマネジャーに相談したところ、住所地内の住民以外は利用できないと言われた。どこか相談するところはないかと思い本会に電話をした。</p> | <p>現在、コロナの関係で、事業所も入所に慎重になっていると思われると話したところ、コロナの関係で入れないと言われたとのこと。他に相談をしていないとのことだったため、もう一度ケアマネジャーに相談するか、役所の所管課に相談してはいかかと話したところ、行政に相談してみますと返答されたため、所管課の電話番号を伝え、終了した。</p>                     |

| No. | 相談者   | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 対応結果                                                                                                                                        |
|-----|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4   | 子の配偶者 | <p><b>事故の詳細を知りたい</b></p> <p>1泊2日でショートステイを利用したが、2日目に義母がベッドから転落し、顔面を打つけがをした。事業所で義母を病院に連れて行き、その後自宅に送ってきたが、帰宅時は何の説明もなく、義母を返された。普通ならけがをした時の状況やその後の経過等、説明をするのが常識ある対応だと思う。事業所に連絡しても「おばあちゃんが勝手にベッドから落ちてけがをした。」との一点張りで、その後も事業所からの連絡はなく、誠意が感じられない。義母の顔には、目の上にあざがあり、目も充血して視力が低下してしまった。どのような状況でどんな状態になったのか、事業所では実際に見ていなかったのか等、監視カメラの映像も含めて確認できればと思っている。義母は、「目から火花が出た。」とも話しているので、事業所は真相が分かる説明をすべきである。</p> <p>本日役所の相談窓口に行って、1年前に施設で事故があったことを伝え、事故報告書の提出の有無を確認したところ、提出されていなかった。現在は他の事業所に預け、お世話になっているので、何の問題もないので、事業所から事故の状況説明を聞きたい。</p> | <p>当初は事業所の調査を望んでおり、申立制度があることを伝え、申立書を提出していただかないと調査には至らない旨説明したが、けがの真相の説明責任及び行政への事故報告書の提出の有無について、事業所に電話で確認し、その後相談者に連絡することで了承されたので、相談を終了した。</p> |
| 5   | 本人    | <p><b>申立書を送ってほしい</b></p> <p>送迎時にけがをし、そのことで何度も事業所に申し入れを行ったが、事業所は事実を認めず、謝罪もない。申立を利用したいと思っているのだが。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>申立に係る事実が、1年以上経過している場合、事実関係の確認調査が難しいため、受理し兼ねることがあることを説明すると、当該事業所に本会からの申し入れを希望されたため、事業所に情報提供することとし、相談を終了した。</p>                            |

⑧ 居宅介護支援・介護予防支援

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 対応結果                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | <p><b>ケアマネジャーに担当できないと言われた</b></p> <p>先日、母の担当ケアマネジャーが地域包括の職員と一緒に来訪し、「担当できない。」とだけ話し、最後までうつむいたまま帰ってしまった。母が茫然としていたので、自分が代わりに辞める理由を聞いたが、黙ったままだった。包括の職員は「後任はできるだけ早く見つけ、支障がないようにする。」と言っていたが、一方的に担当を降り後任を探すと言われても納得できない。</p>                                                                                                                                                                                                                          | <p>事業所からの契約解除になるため、まずは契約書の内容を確認してみるようにと助言した。また、本会から当該事業所に苦情の申し入れをすることが可能なことと、指定権者への相談を提案し、終了した。</p>                                                                                                       |
| 2   | 子   | <p><b>ケアマネジャーが利用票を持って来ない</b></p> <p>今年の4月から担当のケアマネジャーが女性に変わったが、ケアマネジャーとしての業務を怠っている。サービス担当者会議は一度も実施されず、先月からショートステイが開始され、今月デイサービスの事業所が2か所に増えた。それにも関わらず、ケアプランも最初に一度ももらっただけである。また、数日前にデイサービスの事業所と契約したのだが、自宅に来た事業所の相談員が「まだ契約前なのに、ケアマネジャーがサービス利用票をFAXで送って来た。信じられない。」と呆れながら話していた。前任のケアマネジャーは毎回、月末の土曜日に利用票を持参し、必ず「変わったことはないですか？」と確認した上で押印を求めてきた。だが、現在のケアマネジャーはコロナ禍だからと言って、家に来ない。先月は姉が居たところに利用票を持って来た。家にFAXがないせいもあると思うが、利用票が届かないと予定が確認できないため困っている。</p> | <p>ケアマネジャーは、少なくとも月に1回は利用者宅を訪問し、面接にてモニタリングを行い、結果を記録しなければならないことになっている。相談内容が事実であれば、ケアマネジャーの業務怠慢で運営基準に抵触する内容になるため、本会から当該事業所に苦情の申し入れを行い、相談者自らが再度指定権者へ申し入れを行うことを提案したが、本会から行政に話をしてほしいとの事で、苦情の代弁をすることとした。</p>     |
| 3   | 子   | <p><b>ケアマネの指導をしてくれるところはどこか</b></p> <p>父の担当ケアマネジャーの態度が悪いので、指導・改善をしてほしいが、どこで相談すればよいのか。先日、訪問に来ているヘルパーの車にひかれそうになった。辛うじて接触しただけだったので、大事には至らなかったが、同じ事業所なのでケアマネジャーに苦情を話すと「あなたが、わざと車の前に飛び出したんでしょう。」と言われた。ケアマネとはあまり面識がないとはいえ、この態度はあまりにも酷すぎる。ケアマネジャーの指導をしてくれるところはどこなのか、教えてほしい。</p>                                                                                                                                                                       | <p>居宅介護支援事業者に対し、指導・監督の権限をもつ所は指定権者になるが、相談は役所の所管課だけでなく、地域包括支援センターも地域の居宅介護支援事業者のサポートを行っているもので、包括の利用も選択肢の1つであると説明した。また、本会でも事業所に苦情の代弁と事後対応を依頼することや本会の申立制度を利用することで、調査・指導・助言も可能になると説明すると、検討する旨の返答があり、終了となった。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 対応結果                                                                                                                                                                                            |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4   | 子   | <p><b>ケアマネジャーが見つからない</b></p> <p>訪問看護ステーションを併設している居宅介護支援事業所にケアマネジャー依頼の電話をかけているが、なかなか引き受けてくれる事業所がなく、困っている。丁寧に話を聞いてくれるところもあり、手ごたえも感じられたが、担当に余裕がないとのことで断られてしまう。父が住宅型有料老人ホームに入居しているのだが、ホームに居宅介護支援事業所が併設されていると、他の事業所が介入しやすくなるということはないのか。</p>                                                                                                                              | <p>現在のケアマネジャーが、地域包括支援センターからの紹介とのことなら、また同じ地域包括支援センターに出向き、現状を説明した上で看護師資格をもつケアマネジャーがいる居宅介護支援事業所を紹介してもらったらどうかと助言すると、納得されたため相談を終了した。</p>                                                             |
| 5   | 配偶者 | <p><b>報告</b></p> <p>有料老人ホーム併設のケアマネジャー（夫の担当ケアマネジャー）に「金銭的な事情もあるため、施設周辺エリアで3か所ほど特養に入所の申し込みをしたい。」と正直に話をした。すると、「全て記載するまで1か月ほどみてほしい。」と言われたが、入所意見書を書いてもらえることになった。その際、ケアマネジャーはホームの入所費用がどの位かかるのか知らなかったようで、かなりの高額になると聞いて驚いていた。また、過去に入所者が入院になったケースはなかったと教えてくれ、費用が概算でどの位かかるのかを施設に訊いてみると言ってくれた。ケアマネジャーが、入所意見書の記載を快諾してくれたことと、思いがけず優しい対応だったので嬉しくなり、報告の電話を架けた。</p>                  | <p>報告内容を伺うと、「最近特に世間の冷たさに落胆していたが、こういう日もあるのですね。希望の光が見えてきた気がします。」と話され、自ら受話器を置かれ終了した。</p>                                                                                                           |
| 6   | 子   | <p><b>ケアマネジャーが何もしてくれない</b></p> <p>带状疱疹のため2週間ほど父の面会を控えていたが、先日久しぶりに面会に行くと、父は涙を浮かべて悲しそうな表情で自分を見る。最近はずいぶん面会時に父が涙ぐむので、いたたまれない気持ちになる。訪問マッサージが入った時に確認すると「いつも閉眼したままだし、表情から感情の起伏は感じられない。」という返答が聞かれた。ケアマネジャーに相談しても「分かりません」とか「私にはできません」としか言わない。それなのに決まり文句のように「何かあったらいつでも相談して下さい」と言ってくる。以前からケアマネジャーとのやりとりはメールのみで、ケアプランも郵送している。今後も父の担当を継続しても何のメリットも感じられない。ケアマネジャーを変えた方がいいのか。</p> | <p>利用しているサービス内容に不満があれば、ケアマネジャーが家族に代わって事業所へ苦情の代弁を行ったり、事業所を変更することも可能なはずである。だが、対応してくれないということであれば、ケアマネジャーを変更することも可能であると説明した。また、医療ニーズが高い利用者の場合、看護師資格を持つケアマネジャーの方が事業所との連携もスムーズなのではないかと提案し、検討を促した。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 対応結果                                                                                                 |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7   | 本人  | <p><b>事業所に伝えて欲しい</b></p> <p>自分は一人暮らしで、体調も不安定で具合が悪いことが多い。誰にでも「訪問の際には、来る前に電話をするように。」と言ってあるが、在宅介護センターの人間は、電話をかけてきた例がない。今日も来ることになっていたが、「午前中はヘルパーが来ている時間帯だから…。」と言って、確認の連絡なしに家に来た。だが、今日はヘルパーさんに買い物に行ってもらっていたので、家の門は閉まっていた。在宅介護センターの職員が2人で来訪したのだが、管理者が許可したとのことで、家の塀を乗り越えて入ってきた。事前に訪問の約束はしていたとしても、直前に確認の電話もせず、また、訪問時家の門が閉まっていたら、在宅の有無あるいは安否確認の意味で、家の前から電話をかけるのが普通だと思うが、いきなり塀を乗り越えて他人の家に入って来たので驚愕した。『管理者では話にならないので、理事長自ら謝罪と説明をするように。』と要望を伝えたが、2時間たっても連絡がない。明日、別のケアマネ事業所と契約することになっているので、事業所はこのままないがしろにするつもりでいるに違いない。警察に通報することも考えたが、まずは当該事業所に『理事長からの電話がほしい。』と伝えてほしい。</p> | <p>本会から当該事業所に苦情の申し入れをすることで了承されたので、相談を終了した。</p> <p>その後当該事業所に架電し、相談者からの苦情内容と要望を代弁し、その後の対応を依頼した。</p>    |
| 8   | 子   | <p><b>話を聴いてほしい</b></p> <p>父が、1週間前に亡くなった。サービス停止等の手続きの件で、母が父の担当だったケアマネジャーに電話をしたところ、お悔やみの言葉もなく事務的な話のみだった。また、費用の請求の話もあったが、詳細な説明もなく、請求金額が高い印象を受けた。喪中の家族にお悔やみの言葉もないのは事務的でとても悲しい。週1回利用していたデイサービスでは大変お世話になり、ありがたいと思っていたが、最後にこのような対応だったので、ケアマネジャーの印象がすごく悪くなった。逆にケアマネジャーの方から「不安なことがあれば、聞いてください。」等の気遣いの言葉があれば、印象も変わり、終わり良ければすべてよしになったと思う。</p>                                                                                                                                                                                                                            | <p>しばらくは傾聴に努めた。国保連合会への要望があるか確認したところ、「特にありません。話を聴いてくれて、そういう事もあったという事を知ってくれればいい。」と話された後自ら受話器を置かれた。</p> |

### ⑨ 介護老人福祉施設

| No. | 相談者  | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 対応結果                                                                                                                                                                                                        |
|-----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 他の家族 | <p><b>今後について相談したい</b></p> <p>保険者にも相談したが、苦情内容によっては対応できないため、指定権者の県または国保連に相談するようと言われたので、今後はどのような方針で対応すればよいのか、相談したい。</p> <p>入所中の父が脳出血を起こし、昼過ぎに救急搬送されたが、当日は朝食を欠食し、朝から体調が優れなかったにもかかわらず、救急搬送に至るまでの判断に時間がかかりすぎているのではないかと施設側の対応に疑問を感じている。父には後見人（弁護士）がついているので、今後については弁護士とも相談しながら対応を決めたいと思うが、方向性を示していただきたいと思い、電話を架けた。</p> | <p>運営基準に抵触する内容であれば、指定権者（行政）での対応が可能になるが、医学的な判断を要するものや賠償関係・契約不履行といった問題については介入できない旨説明した。また、本会の申立制度についても説明し、利用の検討を提案した。</p> <p>今後については、まずは指定権者に相談して助言を受け、その後で申立制度の利用を検討し、今後の方針を決めたらどうかと伝えたと、納得されたため相談を終了した。</p> |

### ⑩ 介護老人保健施設

| No. | 相談者   | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 事業者   | <p><b>施設の介護士が利用者に虐待をしている</b></p> <p>施設の介護士が、排泄介助が必要な利用者をトイレに誘導した後、トイレから離れて（逃げてしまう）、置き去りにしてしまう事が多々あり、別の利用者にも同様の事を行っている。その他にも利用者がコールしても無視する等、こういった行為は、虐待にあたるのではないかと。この介護士は今年の4月から当施設に入職したが、既に半年が経ち、施設内の研修等も終了しているので、一人で介助は出来るはずである。だが、これらの行為が頻繁に見られるので問題だと思い、副施設長に直接訴えたが、全く改めようとしめない。副施設長もその介護士の態度を直させる気がないように思える。介護士の態度が一向に改善されないため、嫌気がさし、国や保険者にも相談をした。職場に嚴重注意をして欲しい。</p> | <p>しばらく傾聴した。施設に直接訴えても無駄だったので、複数の行政機関へ相談しているとの事。この後、県にも連絡してみると話されたため、相談を終了した。</p> <p>情報共有のため、市の所管課へ架電したが、担当者が不在のため、連絡待ちとなる。</p> <p>同日中、市から連絡あり。相談の内容は本会と同様であり、相談の内容に信憑性がないので、施設の法人の方と連絡をとり、状況を調査してその結果を報告してもらう予定とのこと。今後も情報共有することで終了した。</p> |
| 2   | 事業所職員 | <p><b>虐待の通報</b></p> <p>施設の職員による高齢者虐待について相談した。老健協会に電話を架けたが、そちらを紹介された。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>高齢者虐待に関する内部告発のため、指導監督権限を保有する指定権者での相談がより好ましいと判断し、二度手間にならないためにも直接指定権者に連絡してほしいと伝えたと了承されたので、電話番号を案内して終了した。</p>                                                                                                                             |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | 事業者 | <p><b>虐待の対応に関する問い合わせ</b></p> <p>施設のある職員が不特定の利用者に対し、ケアの提供を行わない(介護放棄)。県にも相談したが、動きがないように感じられる。連合会ではどのような対応をしてくれるのか、教えてほしい。</p>                                                                                                                                                                                          | <p>施設職員の行為が虐待に該当すると思われる場合は、行政が対応する事になるが、緊急性があるケースでは迅速に対応すると思われる。だが、そうでない場合は、事実確認の前に情報収集をし、その後に確認調査をする手順になっていると思われる。老健施設の開設許可は都道府県になるため、県に相談をしたのであれば、動向を静観してよいのではないかと。職員の処遇が虐待ではなく、サービスの質に関するものであれば、本会も介入することは可能と説明すると、再度県に確認すると話されたため、相談を終了した。</p> |
| 4   | 子   | <p><b>施設の対応に納得できない</b></p> <p>母は足が悪く、施設に入所していた。過日、施設内で歩行器を使用中に転倒して足を骨折した。母は歩行器の使用を拒否していたが、無理やり歩行器に乗せられたため、転んで大けがをしてしまった。だが、施設は母をすぐに病院受診をさせず、ずさんな対応であったため、大変遺憾に思っている。</p> <p>母は肺の病気を患っていたため、骨折の手術後間もなく亡くなってしまった。当該施設に事故報告書の提出有無を確認したが、「報告がない。」との返答であった。泣き寝入りはしたくないため、同施設を利用している方から同じような相談があった場合には調査に入ってほしいと思っている。</p> | <p>しばらく訴えを傾聴した。県と情報共有することで了承されたため、相談を終了した。</p>                                                                                                                                                                                                     |
| 5   | 子   | <p><b>ケアマネジャーに退所を強要された</b></p> <p>数日前に入所申し込みをしていたサ高住から「空きが出た。」と連絡があった。だが、新型コロナウイルス感染者が近隣で出たこともあり、施設ケアマネジャーに退所を暫く待ってほしいと話したら「空きが出たならすぐ移るべきだ。」という返答だった。諸事情を考慮してほしいと思って頼んだが、「うちでは新型コロナとは関係なく、移動してもらっている。」と出て行けと言わんばかりの口調だった。施設の言われるまま退所しなければならないのか。</p>                                                                 | <p>老健の入所利用者が退所する際は、施設ケアマネジャーや支援相談員は、サービスの提供が途切れることのないように、適切かつ円滑な介護サービス提供のための必要な措置(主治医や保健医療サービス、介護サービス提供事業所との密接な連携、情報提供等)を講じなければならないことが運営基準に示されているので、施設にその旨異議の申し入れを試みることを提案した。</p>                                                                  |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6   | 本人  | <p><b>施設を出たい</b></p> <p>現在老健施設に入所しているが、末期がんの妻が一人で家にいるので、自宅に戻りたい。妻は以前、転倒してけがをしたことがあった。子供が2人いるが近くに居ないので、妻の事が心配でならない。初めての入所の時は6か月で退所できたが、今回は2回目なので、すぐには退所できないような気がする。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>施設に相談してみたかどうかを確認したところ、まだ誰にも相談していないとのこと。まずは、施設の支援相談員に相談してみることを提案すると了承され、「息子にも相談してみます。」と話されたため、相談を終了した。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 7   | 本人  | <p><b>何とかしてほしい</b></p> <p>17日間も便秘が続いている。老健に入所しているが、看護師に便秘を訴えても何の処置もしてくれない。医師が、昼食と夕食の際に巡視に来るが、食事時のため話ができない。入所前から便秘薬を数種類服用していて、老健でも追加で出してもらっているが、浣腸をしてもらいたい。だが、常習性があることと医療処置のため介護施設ではできないと言われ、やってもらえない。自分は2か月ごとに精神科を受診しているの、内科の病院を受診させてもらいたいと思っているが、施設が保険証を管理しているため、他の病院を受診することもできない。また、骨折等でないと受診させてもらえない、とも言われている。このまま便秘を放置していたら、腸閉塞を起こすのではないかと心配である。運営適正化委員会と保険者にも相談したが、何もしてもらえなかった。救急車を呼べば手取り早く病院を受診できると思うのだが…。そちらもだめなら警察はどうか？友人に弁護士もいるので、頼んでみれば何とかしてもらえるだろうか？</p> | <p>症状・経過の詳細を伺うと、17日間全く排便がなかったわけではなく、自分の思うような量が出ていないとのこと。また、4日目に摘便と座薬挿入の処置も行い、施設の看護師も毎日2回訪室し、腹部の聴診も行っているとのこと、施設が相談者の訴えを無視・放置している状況とは到底思えなかったため、</p> <p>① 老健には常勤医師が配置されているので、便秘の処置・治療は施設で行うことになっている。因って他の医療機関を受診することは制度上認められない。</p> <p>② 自ら救急車を呼んでも、病院受診はできない。警察へ相談しても被害や事件性に乏しいため、対応はし兼ねることが想定できる。</p> <p>③ 苦情内容が、治療内容等医学的判断を伴うものについては、本会だけでなく、行政も関与できないため、施設の看護師や医師に自らアプローチしていただく以外術がない。</p> <p>以上の通り説明・助言すると、ようやく納得されたため終了した。</p> |

⑪ 小規模多機能型居宅介護

| No. | 相談者  | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 対応結果                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子の偶者 | <p><b>利用料の請求内容が不明</b></p> <p>義母は独居のため小規模多機能型居宅介護のデイサービスと訪問介護（生活援助）を利用していた。利用料は銀行引き落としになっているが、今回2回引き落とされていたので、明細内容を確認すると利用日の日付が間違っている箇所がある等、不明な点が多かった。事業所に問い合わせたところ、請求関係は本社の経理担当が行っているとのことで、自分たちは分からない、という返答だった。義母は現在入院しているため、サービスの利用はしていない。お世話になっている時は、とてもありがたいと思っていたので、連絡ミス等過去には些細な行き違いが何回かあったが、あえて黙認していた。だが、今回はお金のことなので、はっきりさせた方が良いと思っているが、本社に話をすべきだろうか。</p>                                                                                                                           | <p>ケアマネジャーから毎月『サービス利用票』の交付を受けていると思うが、その裏側が『サービス利用票別表』になっている。別表にはサービスの利用限度額や自己負担額が記載されているので、請求書の金額と照会した上で、不明な点は事業所のケアマネジャーに問い合わせ、説明を求めてみるようにと助言した。また、事業所の対応に納得がいかなければ、本会から申し入れをすることも可能と申し添えたと了承されたので、相談を終了した。</p> |
| 2   | 他の家族 | <p><b>事業所の処遇に納得できない</b></p> <p>① 契約当初の金額と5万円以上高くかかっているが、諸費用の明細がなく、請求書だけが届くため、詳細が分からない。</p> <p>② 毎月の利用票や計画書を一度ももらっていない。ケアプランのみ入所時にもらい、退所時にまとめて受け取った。また、連絡帳があるが、どのような状態で過ごしているか等の記載がない。</p> <p>③ ショートステイ退所時に内服薬の返却を求めたが、残薬の返却がなかった。返却を求めると、最初はないと言われたが、後になって昼の分のみ返却があった。服薬管理がきちんとされていたかどうか疑問。</p> <p>④ 病院受診の後、セカンドオピニオンを申し入れたが、その際にケアマネジャーから担当を降りると言われた。</p> <p>⑤ ショートステイ利用中に転倒したとのことだが、事業所からは一切連絡がなかった。翌日、病院を受診すると大腿骨の骨折が判明。事業所は病院受診もさせずに帰宅させた。</p> <p>事業所に対し、あらゆる改善を求めたいため申立をお願いしたい。</p> | <p>事業所に対する不信感・不満を傾聴したうえで、申立書一式を郵送した。</p>                                                                                                                                                                         |

⑫ 看護小規模多機能型居宅介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | <p><b>施設の一時的な対応に納得できない</b></p> <p>ひとり暮らしの母が1か月間のみショートステイを利用することになった。ところが家族への相談もなく、突然デイサービス利用に変更させられた。仕方なく隔日の利用となったが、過日母が「お金を盗まれた。」と職員に話したところ、管理者から電話があり「信頼関係が崩れた。」「認知症の検査を受けろ。」「警察に相談する。」と一方的に言われた。事実確認もせず契約を終了させようとする対応に納得できない。かつてのケアマネジャーに相談したところ、本会与役所に相談することを勧められた。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>相談者の意向を伺うと、当該事業所に対し事実関係の確認と指導を希望されたため、指導監督権限がある保険者に苦情の申し入れをすることを勧め、併せて本会の申立制度の利用について説明し、利用の検討を提案して終了した。</p>                                                                                                                                 |
| 2   | 子   | <p><b>事業所が契約を拒否している</b></p> <p>母は、通所介護や訪問介護を利用しているが、担当ケアマネジャーから看護小規模多機能型居宅介護の利用を勧められ、2年前に利用の申し込みをした。だが、未だに契約ができない状況にある。近所の高齢者が何人も新たに利用開始になっているが、なぜか母だけが受け入れてもらえない。介護保険法第88条にも『サービス提供拒否の禁止』という項目があり、『利用申込に対しては応じなければならない』と記載がある（正確には運営基準第182条、看護小規模多機能型居宅介護基準第3条の8）。ケアマネジャーと一緒に当該事業所に申し入れをしたこともあるが、正当な理由の1つに該当する『現員からは利用申込に応じきれないため』と言うだけで、全く契約に応じてくれない。恐らく事業所は、我が家が非課税世帯なので契約を拒否しているのだと思う。運営基準にも『要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するもの』とある。事業所はこの基準に抵触するのを知っていて、意図的に定員オーバーを契約拒否の理由にしているのだと思う。介護サービスの質の向上のためにも国保連への苦情申立も考えているが、この案件が受理されるかどうか、教えてほしい。</p> | <p>苦情内容が運営基準に該当するため、指定権者（保険者）に相談することを勧めた。だが、事業所の運営が社会福祉法人であることと地域性を理由に行政が強く指導できない状況にあるケースもある旨説明すると、落胆された様子が伺われた。保険者以外の相談窓口を教えてほしいと尋ねられたため、契約関係のトラブルについては消費生活センターで、権利擁護については、地域包括支援センターやあすてらす（とちぎ権利擁護センター）で相談が可能なことをお伝えすると、了承されたため、相談を終了した。</p> |

⑬ 認知症対応型共同生活介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | <p>現在入所している施設を退所したい</p> <p>認知症がある母は、転倒が原因で複数か所の圧迫骨折をし、老健に2年間入所していた。独居だったこともあり、退所を先延ばしにしてもらっていたが、昨年末にグループホームに入所した。特養にも入所の申し込みをしていたが、一番早く入所の連絡がきたので、現在の施設に入所を決めたのだが、先月下旬頃から昼夜を問わず頻繁に携帯に連絡があり、数日前には施設長からも「職員が対応に戸惑っている。」と言われた。また、母が移乗の介助の際に「痛い、痛い。骨が折れる。」と大声を出すことや、頻回にトイレの訴えをする（10分後にはまた訴える）ため、夜勤の際は職員が1人のため、かかりっきりになってしまうと他の利用者に迷惑がかかってしまうとのこと。施設長は「入所の際に引継ぎがなかったから、入所中の様子が分からない。」と何度も言うため、施設から連絡がくる度、老健の相談員に連絡し、入所中の様子がどうだったのか確認してグループホームに伝える、ということを何回も行っている。</p> <p>先週末、母に泌尿器科を受診させ、膀胱や腎臓等の検査を受けてきた。診断は過活動膀胱とすることで、内服薬も処方されたが、尿の生成を抑える薬のため、しばらくの間は気をつけて様子を見てほしいと言われたことを施設長に伝えた。すると「なぜ、認知症の薬は飲んでないの？」と言う。そこでまた老健に確認し結果を報告したが、この繰り返しで、心身共に休まる時がない。こんな状況では入所した意味がないので、看取りまでしてくれる特養へ入所させたいが、介護度が低いため入所ができない。施設のケアマネジャーに相談したい旨を施設長に申し入れたところ「今度来るケアマネは8日から来るので、利用者の状況はまだ全然分からないですよ。」と釘を刺されてしまった。</p> | <p>当該グループホームに入所してから現在に至るまでの施設とのやり取りの詳細を伺い、苦労を労った。</p> <p>施設の処遇に関しては、職員の情報共有と統一した対応ができていない状況のため、対応改善のための苦情の申し入れも可能と説明したが、希望されなかった。</p> <p>特養入所については、更新認定を受けた時期が一昨年とのことで、要介護度の区分変更の申請をすることを提案し、住所地管轄の地域包括支援センターでは申請等の手続きをはじめ、介護全般にわたる相談にも対応していると説明し、利用を促して相談を終了した。</p> |

⑭ 認知症対応型通所介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | <p><b>デイサービスの利用を断られた</b></p> <p>父は、転倒リスクが高く、かつ認知症もあるため、常に見守りが必要な状態である。また、日中独居になるため、週4回（月・火・木・土）デイサービスを利用して、デイサービスの日は、朝・夕の2回訪問介護を利用し、送迎時にヘルパーに来てもらっている。デイサービスの送迎時には、まず体温を測るのだが、月曜日は37.1℃あったため「今日は熱があるのでお休みですね。」と言われ、連れて行ってもらえなかった。そのことを訪問に入っていたヘルパーの電話で知らされ、急遽自宅に戻った。担当ケアマネジャーにもその旨連絡し、帰宅後再度父の体温を測ると、36℃台に下がっていたため、デイサービスの利用が可能となったが、このような事が度々あると、仕事を辞めなければならなくなってしまう。事業所にも申し入れをしたが、「法人の方針なので…」と言うだけで話が終わってしまった。自分の所以外でも、事業所から突然利用を断られてしまったら、困る家庭もあると思うのだが。それともお世話になっている分、事業所からの条件は全て受け入れているのだろうか。事業所の利用ができない要件等が示されているものがあるのなら、教えてほしい。今回の件で、3年利用してきた事業所を止め、同日中に別の事業所をケアマネジャーに探してもらった。父は、「なぜ別の所に行くのか。」「俺は何か嫌われるようなことをしでかしたのか？」と言って事業所を替えた理由を知らない。事業所を替えただけでは今一つ気持ちが晴れない。</p> | <p>現在もコロナ禍にあるため、どの介護事業所でも感染拡大防止に細心の注意を払い、徹底した対応をしているものと思われる。新型コロナウイルス感染症対策のみならず、感染症全般に対する感染予防の取り組みは、各事業所の方針・マニュアルに則り実施されているため、一様ではない。また、『社会福祉施設等における感染拡大防止のための留意点』という通知は出されているが、サービス利用中止となる利用者の基準を示したのではなく、感染防止対策や感染拡大防止のための対応等を示したものであると説明した。</p> <p>介護サービス事業所が提供するサービスは、利用者・家族の生活を継続する上で欠かせないものであり、コロナ禍にあっても継続的にサービスが提供されることが重要である。困って、事業所は一度きりの検温で利用不可と判断してしまうのではなく、個別性に応じた対応も検討すべきだったのではないかと同調できたため、本会から当該事業所に苦情の申し入れをすることが可能と説明したが、「こういったことがあったことを知っていてほしい。」と話されたため、記録に留めておくことを伝え、終了した。</p> |

⑮ 地域密着型通所介護

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | <p>今後について</p> <p>病院に入院していた父が、肺がんを発症し、昨年亡くなった。かつて利用していたデイサービスで容体が急変し、要介護5の寝たきり状態になってしまった件で、1年以上も前から弁護士に相談しているが、最近になってようやく損害賠償請求の書類をもらったところである。事業所側も弁護士を立て、双方の弁護士同士のやりとりになっているが、弁護士からの進捗報告が一切ないため、家族からも不満が聞かれ、苛立ちを感じている。先日弁護士から「因果関係の証明のための手続きをするが、注意義務違反の立証は難しい。」と言われたが、事業所の対応が過失と認められないことに納得できない。コロナ禍ということもあり、弁護士とは対面での相談ができず、電話でのやりとりのため、突っ込んだ話ができない。</p> | <p>現在までの経緯の概要を傾聴した。相談者の尽きない質問に対応するも、質問内容が繰り返されるため、</p> <p>① 事業所が注意義務に違反した場合は、過失と認められること。</p> <p>② 『注意義務に違反すること』とは、損害発生（事故等）の予見可能性が認められる（予見義務）にもかかわらず、結果を回避すべき義務（結果回避義務）を怠った場合のこと。</p> <p>③ 万が一事故が起きた際には、被害・損害を最小限に食い止める対応が事業所には課せられていること。</p> <p>④ 結果回避義務には、具体的な救済のための行為義務も含まれるため、放置すれば安全配慮義務違反になること。</p> <p>⑤ 事業所には危機管理意識を高め対応する義務があり、怠ると安全配慮義務違反という過失責任が問われることになること。</p> <p>等、説明した上で、依頼している弁護士と今後について、よく相談してみるようにと促し、相談を終了した。</p> |

⑯ その他

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                | 対応結果                                                                                                       |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 配偶者 | <p>施設の対応に納得できない</p> <p>施設を急遽退所することになった。だが、施設から夫がコーヒーをばらまいてリビングと居室のカーペットが使い物にならなくなってしまったため、買い替えると言われた。普通、カーペットが汚れたらすぐには買い換ええないと思う。施設に業者への見積もり等はいくらになるのか聞いたが、クリーニングではなく買い替えだと繰り返された。こんな対応はあまりにも酷い。</p> | <p>すぐ施設に連絡し、カーペットの汚れ具合を写真に撮ってもらい、携帯メールで送ってもらうよう施設に依頼すること。請求された金額に納得がいかなければ、写真を持参して消費生活センターに相談することを勧めた。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 対応結果                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2   | 子   | <p><b>誠意ある対応を希望する</b></p> <p>父は、半身不随で片麻痺があり、生活保護を受給しながらサ高住に入所しているが、自費分の請求がかなり高い。「移動・移乗の介助が大変で職員が腰を痛めた。」と施設長に言われ、配食サービスを利用することになった。ところが、5月分の請求書に食べない夕食分の食費が請求されていたため、施設に問い合わせたところ、請求ミスを確認返金があった。そのため、過去の請求書を確認したところ、1月当たり5,600円余計に支払っていることが分かった。6年分を計算すると40万円を超える。このことを役所の担当ケースワーカーに相談したが、まだ回答がない。また、過去には車いすごと階段から落ちるという事故に遭ったこともある。父は、今では完全に寝たきりになってしまったため、ケア内容にも疑問や不満がある。弁護士相談も利用したが、利用当事者に認知症があるため、法的手続等が必要になり、面倒なことが多々あると言われ、断念せざるを得なかった。まずは施設長に謝罪をしてもらい、誠意ある対応をお願いしたい。重要事項説明書を見たら本会の窓口が載っていたので、電話をしてみた。</p> | <p>利用者は、サ高住に入所しながら、外部のデイサービスと併設の訪問介護サービスを利用しているとのことで、利用状況の詳細を伺った。苦情の要因等が介護保険指定事業所の提供するサービスに関するものであれば、本会での対応は可能だが、サ高住における苦情であれば居住地役所での相談を勧め、所管課を案内した。また、契約上の金銭トラブルに関する相談であれば、消費生活センターで相談することも併せて申し添え、終了した。</p> |
| 3   | 配偶者 | <p><b>契約内容に納得できない</b></p> <p>夫は30年以上難病を患い、全介助を要する状態である。頭と胸に機械が入り高価な薬を服用しているため、老健やショートのリングでは受け入れが難しいと言われてきたので、ずっと入院と在宅を繰り返していたが、今回は退院後、自宅に戻らず施設に入所することができた。退院してすぐ入所の手続きを行ったため、施設の指示に従う形での契約となってしまった。入所して1週間以上経ち、ようやく6種類ある書類（契約書等）にじっくり目を通すことができたが、入院した際の費用が1日1万円（税抜き）かかるとあり、驚いてしまった。既に契約書には署名押印してしまった後だが、肝心なことをきちんと説明もせず契約させるのは、高齢者をだましているとしか言えない。契約の際立ち会った職員の態度も横柄で威圧的だったので、施設に対する印象も良くなかった。</p>                                                                                                                | <p>苦情の対象となっている施設が介護保険の指定サービスに該当していないことと、苦情の主旨が契約上のトラブルのため、本会では対応し兼ねる旨説明し、専門的な助言が得られれば、と前置きした上で、消費生活センターでの相談を提案し、終了した。</p>                                                                                     |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4   | 本人  | <p><b>とにかく施設が酷い</b></p> <p>施設に入所しているが、とにかく施設が酷い状態になっている。風呂場はつるつるして黒カビだらけ。便所は水が出たり出なかったりで、修理に来てもらったが、専門業者を頼まず素人にやらせたため、今でも不調なままになっている。そのため不便な思いをしているので、一度見に来てほしい。</p>                                                                                                                                                                                                                                        | <p>事業所を検索すると住宅型有料老人ホームと判明。苦情の趣旨が、設備上の不具合や衛生管理上の問題に該当するため、保健所機能をもつ健康福祉センターでの相談を勧め、電話番号を案内して終了した。</p>                                                                                                                                                                      |
| 5   | 子   | <p><b>施設の対応に納得できない</b></p> <p>父は、人工呼吸器を装着しているため、定期的な吸引も必要で、かつ経鼻経管栄養をしている。父の病状は落ち着いているが、このような状態のため、受け入れ可能な施設がなく、困っていたが、オープンしたての施設にタイミングよく入所することができた。ところが、立て続けにアクシデントが起き、その時の施設側の対応に疑問点が多々生じ、未だに納得できない状況にある。行政にも相談し、「注意喚起はできる。」と言われたが、まるで自分がクレーマーだと決めつけるような対応で気分が悪かった。市民センターに相談した際に、連合会の電話番号を教えてもらったので、電話をしてみた。</p>                                                                                           | <p>相談者の当該事業所に対する不信感が募るまでの経緯の詳細を傾聴した。</p> <p>当該事業所は、住宅型有料老人ホームのため、本会は介入し兼ねる旨説明し、行政に相談することを勧めると、既に相談済みとのことで、行政に対する苦情を話されたので、再び傾聴した。</p> <p>今後の入所施設探しの一助として、『特定行為事業所』名簿の活用を提案し、ケアマネジャーに相談していただくことを勧め、終了した。</p>                                                              |
| 6   | 子   | <p><b>障害福祉サービスが使えないのはなぜか</b></p> <p>父は脳内出血を起こし、脳の一部を切除した。四肢麻痺があり、重度心身障害者の認定を受けている。サービスを利用するため、役所の障害担当の窓口に行ったら、「介護認定を受け、介護保険のサービスを使うように。」と言われ、ケアマネジャーと契約するまでに至った。父は、自分たち夫婦と同居しているため、日常的な介護は妻が行えるが、父の体格が大きいため、通院の介助のみ支援が必要な状況である。そのため、通院支援のサービスを利用したいと思い、ケアマネジャーに事業所を探してもらった。だが、『人手が足りない』『都合がつかない』等の理由で、全て断られてしまった。このような状況でも、障害福祉サービスは利用できないのか。介護保険のサービスにない場合は、障害福祉サービスを利用できるはずではないのか。役所に何度も訴えたが、認めてくれない。</p> | <p>利用者が介護保険の第1号被保険者に該当するため、介護保険のサービスが優先されるが、介護保険のサービスにないサービスは、障害者総合支援法のサービスが利用できる。だが、今回のケースは、訪問介護の『通院のための乗降介助(身体介護)』を利用したくても地域性の問題等(事業所の数や対応可能なヘルパーが少ない等)で利用できない状況である。だが、代わりに障害福祉サービスが利用できるかどうかの判断は、本会ではし兼ねること、かつ行政の苦情にも対応し兼ねる旨説明し、県の介護所管課で相談していただくことを提案し、電話番号を案内した。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7   | 本人  | <p><b>福祉タクシーが使えない</b></p> <p>月2回の通院の際に福祉タクシーを使いたいので、ケアマネジャーに相談し、役所に提出する書類を書いて出したが、福祉タクシーの利用は認められなかった。自分は4年前に右肩を骨折して以来、ずっと要支援の認定をもらっている。以前は、通所リハビリを週に3回利用していたこともあったが、3か月で止めてしまった。そのせいなのか、着替えや浴槽のまたぎ越し、屋内外の階段の昇降の際には両手で足を持ち上げないと難しい状況である。また、痛みや痺れもひどく、通院の際にも介助が必要と医師に言われ、認定の際にもその旨記載してもらっていた。以前とは症状が明らかにひどくなっているが、認定も4回連続で要支援2のままというのも納得できない。このような大変な状況を考慮してほしい。</p>                                                                                           | <p>福祉タクシーと介護タクシーを混同している様子が伺えたため、それぞれの違いについて説明するが、相談者は要支援の認定のため、介護タクシー（訪問介護の通院等のための乗降介助）の適応には該当しないことを申し添えた。</p> <p>また、介護認定は、病状や症状の程度が反映されるものではなく、介護にかかる手間（時間）で区分されるため、認定結果に不服であれば、県の介護保険審査会に申立を行うこともできることを説明し、終了した。</p>                                                                                                         |
| 8   | 子   | <p><b>入所者からのいじめに遭っている</b></p> <p>母は、昨年の暮れに脳梗塞（脳塞栓症）を発症し、急性期の病院に1か月程入院し、その後リハビリ専門の病院に転院し、3月下旬に退院した。退院後は自宅に戻ることを前提に、地域包括支援センターに相談しながら自宅内の改修工事を行ったり、ケアマネジャーを探すなど、着々と準備を進めていた。ところが、退院直前に弟の嫁が自宅介護を頑なに拒否したため、母は行き場を失ってしまい、サ高住に入所することになった。入所後、母は毎日のように泣きながら電話をしてくる。隣の部屋の総入れ墨をした入所者からいじめ（暴言や時には暴力等）を受けているとのこと。管理者に申し入れを試みたが、一方通行で折り返しの連絡がない。母はリハビリの成果があって、足が不自由なだけなので自宅に戻りたいと思っているが、弟の嫁に家庭を牛耳られているため、帰れないでいる。ようやく入所できた施設だが、このまま入所させておくのも可哀そうできない。一体どうすればいいのだろうか。</p> | <p>冒頭にサ高住の苦情と話されたが、利用者（母）の入所に至るまでの経緯や家族間のトラブル、しまいには行政の対応の不満まで詳細に話されたため、趣旨が分からなかったが、サ高住に関する苦情は、介護保険の指定サービスではないため、本会では対応し兼ねることを説明した。</p> <p>また、利用者にとっての最善を実践してもらうためにも、担当のケアマネジャーを変更することを勧め、管轄の地域包括支援センターに相談することを提案した。すると、担当ケアマネジャーの変更が可能なことを知らなかったと話され、再度相談者のペースに戻されたが、入所者（母）の今後を最優先に考えるべきと切り返すと、県の電話番号を尋ねられたため、所管課の番号を案内した。</p> |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 対応結果                                                                                                                                                         |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9   | 本人  | <p><b>相談窓口に対する苦情</b></p> <p>身障3級の認定を受け、介護認定も要支援2だが、利用したいサービスがあっても役所から「家族と同居しているから利用できない。」と言われ困っている。また、以前は通所リハビリを利用していたが、3か月位で止めてしまった。それ以降1年半以上経ってしまい、包括から「1年以上利用がないとサービスが利用できない。」と言われた。以前のケアマネジャーは社会福祉士の資格をもつ人だったので、障害について詳しい人だったが、異動でいなくなってしまい、現在も社会福祉士はいないと言われ、相談できる人がいなくなってしまった。障害福祉に関する相談窓口も利用したが、結局は何も解決してくれなかったため、何のために窓口があるのか、疑問でならない。</p> | <p>地域包括支援センターには、社会福祉士、主任ケアマネジャー、保健師の3職種を配置しなければならないことになっているので、前任の社会福祉士が異動になっても替わりの社会福祉士が配置されていると思われるが、担当ケアマネジャーの希望が叶わないという意味で話をしたのではないかと説明し、終始傾聴に努め終了した。</p> |

⑰ 該当なし

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 対応結果                                                                                                                                                           |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 子   | <p><b>行政（条例）に対する苦情</b></p> <p>母が94歳の時、骨折して入院した。入院をきっかけに母は寝たきり状態になってしまい、退院後は自宅で自分が面倒をみていた。だが、母の年金2万円と自分の年金6万円（2か月分）で生活をしてきたため、生活はかなり厳しかった。それでも役所から在宅介護の手当が月3千円、半年ごとに支給されていたので、電気や水道代などは支給後にまとめて支払っていた。この介護手当やおむつ券の支給があったからこそ、かなり生活が助かっていた。だが、母は昨年11月に亡くなった。あてにしていた介護手当が支給されないため、電気代等が支払えないでいる。この手当は、1か月のうち1日でも在宅で介護をしていれば支給されるものなので、5か月分はもらえるものだと思っていた。だが、役所に問い合わせたところ、12月末（基準日）に生存していないと支給されないと言われた。このような不条理なことがあってよいのだろうか。パンフレットに介護に関する苦情相談窓口とあったのを見つけたので、電話してみた。</p> | <p>相談者の切実な訴えから、生活がかなり困窮している様子が伺えた。だが、この介護手当は保険者独自のもの（条例による市町村特別給付）のため、支給内容（金額、基準日、支給付月等）について本会が異議申立てに関与することはできない旨お伝えするも、何度も苦悩を訴えられたため、労をねぎらいながら傾聴に留め、終了した。</p> |

| No. | 相談者     | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                            | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2   | 知人      | <p><b>カウンセラーに対する苦情</b></p> <p>友人の子が放課後等デイサービスを利用して、母親もその事業所でカウンセリングを受けている。だが、カウンセラーと相性が悪いせいか、いつもかなりきついことを言われるためストレスが大きい。先日、カウンセラーに他のサービス利用について相談をした際に、「利用はできない（させない?）」と頭ごなしに言われ、かなり精神的に滅入ってしまっている。カウンセラーにサービスを利用させない等の権限があるのか？また、毎月のカウンセリングの請求が結構な金額のため、二重の負担になっているようだ。</p>      | <p>当該親子には、過去に虐待を行い、児童相談所が介入した経緯があるとのこと。保護措置が終結しても継続支援の必要性があるケースでは、一部サービスの利用制限等がある場合も考えられるが、放課後等デイサービス自体が、児童福祉法による障害のある児童を対象とした福祉サービスになるため、通常は親へのカウンセリングは含まれていない。（運営基準の配置要員にもカウンセラーの配置はないが、児童相談所から派遣されている可能性も否定できない。）いずれにせよ、本会では障害福祉サービスに対する苦情には対応し兼ねるため、運営適正化委員会での相談を勧め、電話番号を案内して終了した。</p> |
| 3   | 本人      | <p><b>行政や医療機関に対する不満</b></p> <p>足が痛くてどうしようもない。電動カーを購入したので、近隣への買い物は楽になったが、帰宅後は足が痛くて歩けなくなる。それでも家事は自分がやらなければならない。医療機関から痛み止めの薬と湿布をもらったが、少しも良くならない。役所や包括にも相談したが、痛みを軽減できるサービスはないため、医療機関で診てもらおうと言われて。昨年3月に更新認定調査を受けたが、調査員や役所では自分の状態をよく観てくれなかったため、介護度は変わらなかった。</p>                        | <p>懸命に痛みの訴えと医療機関を転々として現在に至る経緯を話されたので、しばらく傾聴した。</p> <p>こちらの問いかけには答えず、自分の症状と医師や行政等の不平不満ばかりを話されたため、医療安全相談センターを利用し、医療機関の紹介を受け、併せて医師の苦情も話されてみたらどうかと助言し、電話番号を案内した。</p>                                                                                                                           |
| 4   | サービス事業者 | <p><b>グループホーム（障害福祉サービス）の現状を知ってほしい</b></p> <p>当該施設は、まだ出来て間もない新しい施設である。自分は入所している精神障害者1級の方の支援に入っているのですが、たびたび施設に出入りしている。その際、施設にスタッフが1人しかいないことを何回か見かけており、また相談員も1人しかいない。施設に誰もいないこともあり、心配である。自分が担当している入所者は、自殺企図があり、危険な状態になることもあるので、とても心配である。施設の社長が素人考えの人なので、施設の運営体制等について改善する気が全くない。</p> | <p>施設基準の件で改善して欲しいなら、県の所管課に連絡してみれば、と伝えたと、戸惑いながらも「施設の体制をどうにかして欲しいが、施設がなくなると入所者が他に行くところがない。」とのこと。しばらく無言状態が続き、「事業所には言わないで欲しい。」と話されたため、傾聴に留め、終了した。</p>                                                                                                                                          |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5   | 配偶者 | <p><b>行政に対する苦情、他</b></p> <p>デイサービスの事業所で事故が起き、事故報告書が3日後に提出されたが、1か月経っても未処理のままだったことが判明した。役所で事故報告書の開示をした際に分かったのだが、担当課長に事故の報告がされておらず、放置されたままになっていた。これは明らかに行政が怠慢だ。今まで3度出向いて話をきて、3人の職員が対応してくれたが、全く話の内容が分からなかったため、事故報告について色々教えてほしい。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事故報告の根拠となる法律はあるのか。</li> <li>2. 事故報告書は、どこに提出してどのように処理されるのか。</li> <li>3. 役所では県が対処するようなことを言っていたが、なぜ役所が窓口なのか。受理するだけの窓口なのか。</li> <li>4. 事故報告書に記載されている内容が事実と異なるが、どうすればいいのか。</li> </ol> | <p>次の通り回答した。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事故報告は、介護保険法で事業所に義務付けられている。</li> <li>2. 事業所の所在地の役所に提出するが、事業所所在地と利用者の保険者が異なる場合は両方の役所に報告書を提出することになっている。市町が提出先の窓口になるが、最終的には県の所管課に事故が報告される。</li> <li>3. 指定事業者が居宅サービス、施設サービスであれば、指定権者が県になる。利用していたサービス事業者が大規模通所介護のため、「県で対処する。」と説明したのではないかと説明した。また県に報告する際には、状況確認等の情報収集をした上で県に報告をしているものと思われるため、処理に時間がかかっているのではないかと。</li> <li>4. 補償問題等についての相談には応じられないが、再発予防や説明不足といった処遇改善が主旨であれば、本会での対応も可能と説明したが、相談者自ら県に申し入れをすると話されたため、電話番号を伝え終了した。</li> </ol> |
| 6   | 配偶者 | <p><b>認定調査員に対する苦情</b></p> <p>先日更新認定の調査を受けたが、来訪した調査員の態度が横柄でとても気分を害した。調査員の身分証明は認知症の夫にしか見せなかったため、自分は調査員の名前も分からなかった。今回の調査は、「5m歩いてみて下さい。歩けますね。今、歩いたのを奥さんも見ましたよね。はい、1段階な～し。食事はどこで食べてますか？それじゃひとりで10分、座っていられますね。またこれで1段階な～し。」という感じだった。調査の翌日、ケアマネジャーにも話をしたが、本日院外薬局でパンフレットをもらったので、電話を架けてみた。</p>                                                                                                                                                                      | <p>介護認定は、調査員の結果だけで判断されるものではないことや、介護度が現在よりも下がってしまった際には、区分変更申請や不服申し立てができること等説明すると、安堵された様子が伺われた。認定調査員に対する苦情は、保険者に申し入れをすることで、調査員に対し指導・改善が可能となるため所管課に話をされることを勧めたが、再度ケアマネジャーに相談してみると話されたため、相談を終了した。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| No. | 相談者 | 相談の内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 対応結果                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7   | 本人  | <p><b>精神科訪問看護事業所に対する苦情</b></p> <p>毎週火曜日の 10 時から訪問看護を利用しているが、本日 8 時半に事業所から電話があり、都合で訪問時間を 9 時に変更してほしいと連絡があった。その場では了承したが、その後すぐに都合が悪いと連絡し直した。すると「なぜ？」としつこく聞かれ、とても不愉快な思いをして気分が悪い。事業所では、自分を暇人だと思っているようだが、説明できない諸事情等がある。ましてや自分は精神疾患があるので、急な予定変更や相手からの強制的な言い方をされると、かなりのストレスを受ける。事業所は、自分の状態を把握しているにもかかわらず、このような対応をすることに納得できない。</p>                                                                                  | <p>当初は「事業所の苦情はそちらで大丈夫か？」と何度も念を押すような感じで話された。事情を伺うと、訪問看護事業所のサービスは、医療保険の精神科訪問看護と判明したため、医療サービスに関する苦情は、本会では対応し兼ねる旨回答した。すると、他の相談窓口を紹介する間もなく「分かりました。」と話され、自ら受話器を置かれたため、終了となった。</p>                                                               |
| 8   | 本人  | <p><b>何とかしてほしい</b></p> <p>先月まで精神科の病院に入院していた。退院後はグループホーム（共同生活援助・外部サービス利用型）に入居し、施設の勧めで訪問介護を毎日利用しているが、先月は 60 分の利用だったが、今月は 45 分と短くなり、体調などの話だけで終わってしまっている。入院中はリハビリの一環として折り紙をしていたが、それがとても楽しかった。グループホームに入居中も折り紙を教わることができると言われ、訪問介護を利用し始めたが、今は全く折り紙をする時間がない。</p> <p>このグループホームは 6 人が定員だが、現在は 2 人しか入っていない。そのせいか、スタッフの数も少ない。もうひとりの人が手のかかる厄介な人で、常にひとりのスタッフが付きっきりであるため、自分のところの支援になかなか入ってくれない。人手不足も問題の 1 つで何とかしてほしい。</p> | <p>事業所名や所在地を尋ねても「言えない。」の一点張りで、なおかつ時折感情失禁が見られたため、相談の趣旨が把握できなかったが、訴えを傾聴しているうちに徐々に提供されるサービス内容に不満があるということが分かった。相談者は生活保護受給者とのことで、役所の担当ケースワーカーに相談することを勧めたが、提案を拒否されたため、運営適正化委員会での相談を勧め、電話番号や受付時間等を案内すると、「一旦パソコンで調べてから電話します。」と話されたので、相談を終了した。</p> |

### 3 通報情報

通報情報とは、運営基準違反や介護給付費の架空・過剰請求等、サービスの質が劣悪で不適切な運営が疑われる事業所について、利用者・家族や事業所関係者等より寄せられた情報である。

受け付けた通報情報は、栃木県及び該当市町へ指導監査などの適切な対応がされるよう情報提供している。また、併せて介護事業者通報システムを通して国保中央会に情報を集約することで、全国規模で運営している事業者にかかる情報の共有を図っている。

#### (1) 受付状況

令和2年度では、1件の通報情報が寄せられたが、過去には同一事業所に複数の通報が寄せられた事業所もあった。内部告発においては、管理者等への不満や職員の労働問題が背景にあると思われるものもあった。

平成28年度から令和2年度の5年間における通報情報は、横ばい傾向にあり、入所系サービスにおける虐待の通報情報が大部分を占めている。なお、虐待に関する通報情報は、緊急性が高く、行政による早急な対応が必要であることから、事業所所在地である保険者をはじめ、栃木県の高齢対策課や指導監査課に報告している。

#### 《サービス種別別受付状況》

|             | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R元年度 | R2年度 |
|-------------|-------|-------|-------|------|------|
| 訪問入浴介護      |       |       |       | 1    |      |
| 特定施設入居者生活介護 | 1     |       |       |      |      |
| 居宅介護支援      | 1     |       |       |      |      |
| 介護老人福祉施設    |       | 3     |       | 1    |      |
| 介護老人保健施設    | 1     |       |       | 1    | 1    |
| 地域介護老人福祉施設  |       | 1     |       |      |      |
| サ高住         |       | 2     |       | 1    |      |

#### (2) 通報事例

(過去に寄せられた分も含む)

| サービスの種類          | 内 容                                                                                                                               |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 訪問介護<br>介護予防訪問介護 | <ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの提供がないのに請求書を作成している。</li> <li>サービス提供時間を短縮したり、サービス内容の手抜き(省略)をしても通常通りの請求をしている。</li> </ul> |
| 通所介護<br>介護予防通所介護 | <ul style="list-style-type: none"> <li>機能訓練指導員がいない。</li> <li>本来の勤務時間ではなく、早出や残業が日常的でかつタイムカードも打刻させてもらえない。</li> </ul>                |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>短期入所生活介護<br/>介護予防短期入所<br/>生活介護</p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ベッドから落ちてしまう利用者をベッド柵で四方向を囲っているが、家族の同意を得ていない。</li> <li>・ 身体拘束に関する事業所からの話しもなく、家族も同意をしていないにもかかわらず、夜間ベッド上の拘束をされていた。</li> </ul>                                                                                                             |
| <p>居宅介護支援<br/>介護予防支援</p>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家庭訪問がないのに支援経過記録には、『訪問』と記載されていた。</li> <li>・ ケアプランの交付がなかったが、後日まとめて署名を求められた。</li> <li>・ ケアプランやサービス利用票の交付がない。</li> </ul>                                                                                                                  |
| <p>特定施設入居者<br/>生活介護</p>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 排泄介助のためコールを押したが来てもらえず、おむつ交換の時間まで待たされた。</li> <li>・ 常に監視されているため、自由に動けない。また外出もできない。</li> </ul>                                                                                                                                           |
| <p>福祉用具貸与<br/>特定福祉用具販売</p>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談員の配置基準を満たしていない。</li> <li>・ 福祉用具貸与計画書の交付がない。</li> <li>・ 福祉用具の搬入後は、一切訪問がなく、モニタリングを実施していない。</li> </ul>                                                                                                                                 |
| <p>介護老人福祉施設</p>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者に向かって大声で怒鳴ったり、傍にある家具に八つ当たりをして威嚇しているため、利用者が常に怯えている。</li> <li>・ 食べている最中であっても「時間だから」といって下膳されてしまうため、入所後急激に体重が減少した。</li> <li>・ 面会時、夕食が配膳されず、食事の提供が一切なかった利用者を目撃した。</li> </ul>                                                            |
| <p>介護老人保健施設</p>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入所時に一度だけケアプランの交付があったが、その後の交付はなく、退所時にまとめて署名押印を求められた。</li> <li>・ 排泄介助を依頼したが、定時排泄のため、時間まで放置された。</li> </ul>                                                                                                                               |
| <p>地域密着型<br/>(小規模多機能型、<br/>グループホーム、特<br/>養、特定施設等)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 転倒骨折事故があったにもかかわらず、入院しなかったため、事故報告書を提出せず、事故を隠蔽した。</li> <li>・ 転落防止のため、ベッドの4方向を柵で囲っているが、家族の同意を得ていない。</li> <li>・ 食事が乏しく、入所後2か月足らずで体重が3キロ減った。</li> </ul>                                                                                    |
| <p>その他</p>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外出させてもらえない。施設内においても常に監視させられているため、自由に動けない</li> <li>・ 併設のデイサービスを365日無理やり利用させられている。</li> <li>・ 施設に浴室があるにもかかわらず、併設のデイサービスを利用しないと、入浴できない。</li> <li>・ 自由にお金を使わせてくれない。</li> <li>・ 介護度が重くなったため、併設のデイサービスの利用が辛くなり、利用を断ったら、退所を強要された。</li> </ul> |

## IV 参考資料

### 1 苦情・相談受付状況（平成12年度～令和2年度）

（1）受付件数

（2）受付方法

（3）相談者と利用者の関係

（4）分類項目別状況

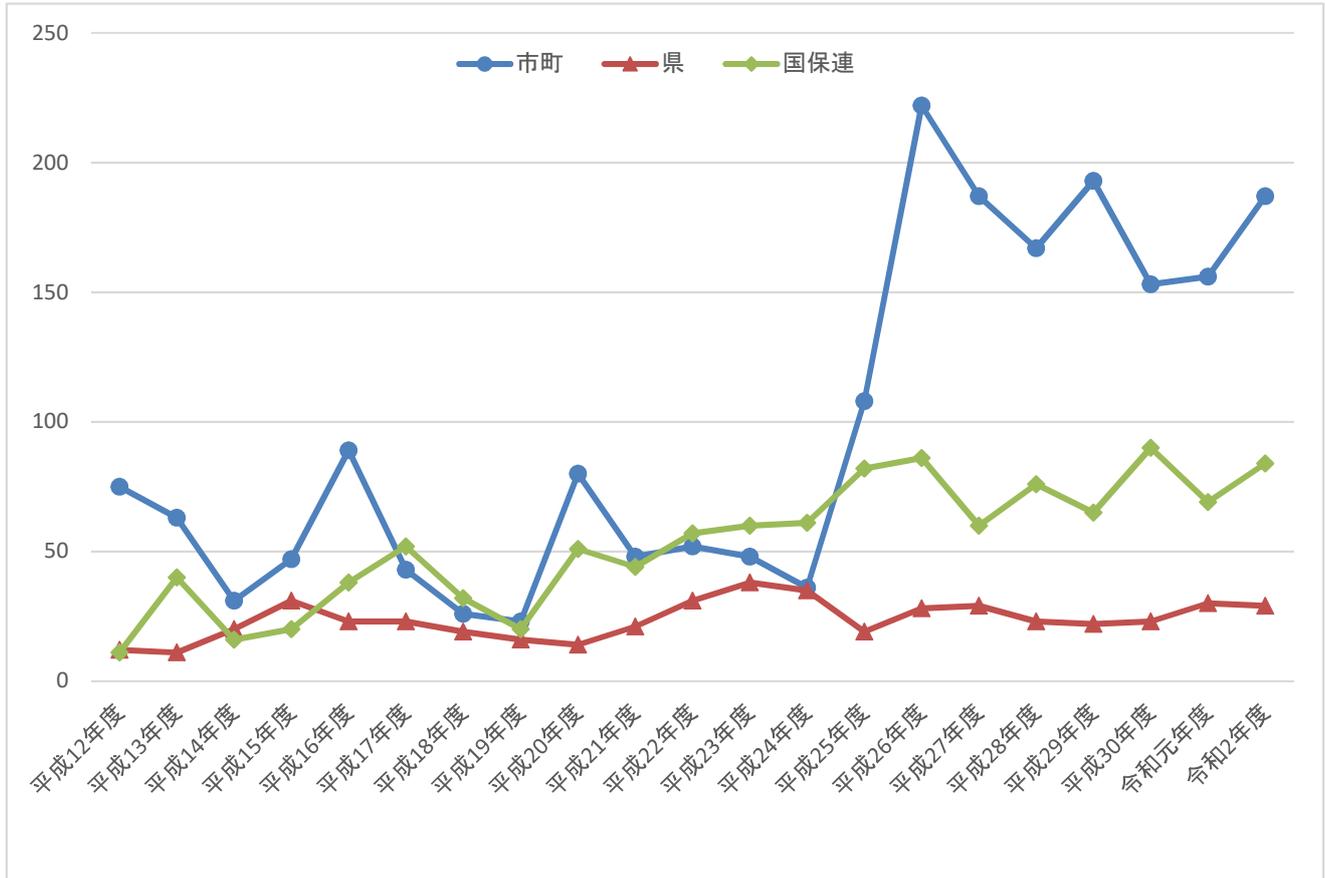
（5）サービス提供・保険給付に関する苦情・相談の内訳別状況

（6）介護サービス種類別状況

### 2 全国の国保連合会における苦情・相談受付件数の状況の推移（平成12年度～令和2年度）

# 1 苦情・相談受付状況(平成12年度～令和2年度)

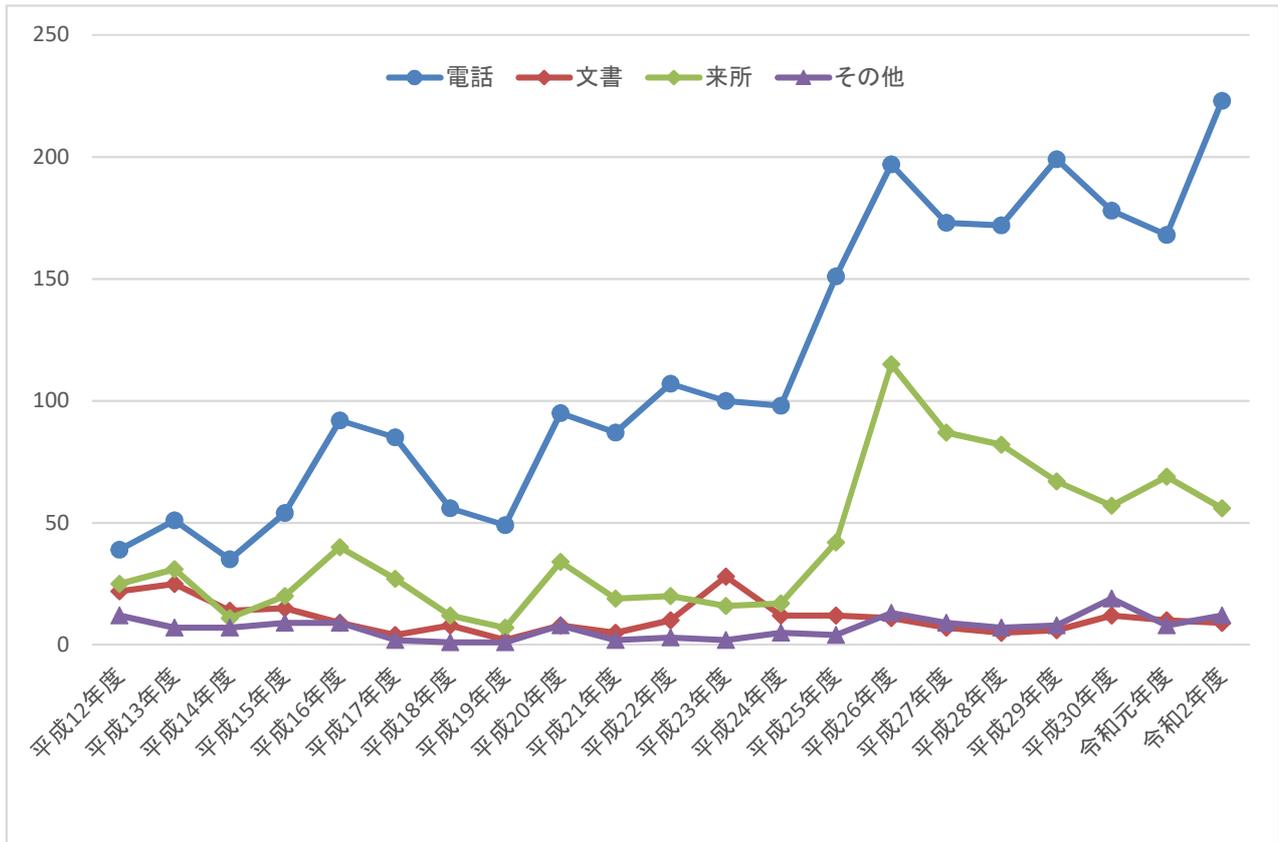
## (1) 受付件数



(件数)

| 区分  | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 市町  | 75     | 63     | 31     | 47     | 89     | 43     | 26     | 23     | 80     | 48     | 52     | 48     | 36     | 108    | 222    | 187    | 167    | 193    | 153    | 156   | 187   |
| 県   | 12     | 11     | 20     | 31     | 23     | 23     | 19     | 16     | 14     | 21     | 31     | 38     | 35     | 19     | 28     | 29     | 23     | 22     | 23     | 30    | 29    |
| 国保連 | 11     | 40     | 16     | 20     | 38     | 52     | 32     | 20     | 51     | 44     | 57     | 60     | 61     | 82     | 86     | 60     | 76     | 65     | 90     | 69    | 84    |
| 合計  | 98     | 114    | 67     | 98     | 150    | 118    | 77     | 59     | 145    | 113    | 140    | 146    | 132    | 209    | 336    | 276    | 266    | 280    | 266    | 255   | 300   |

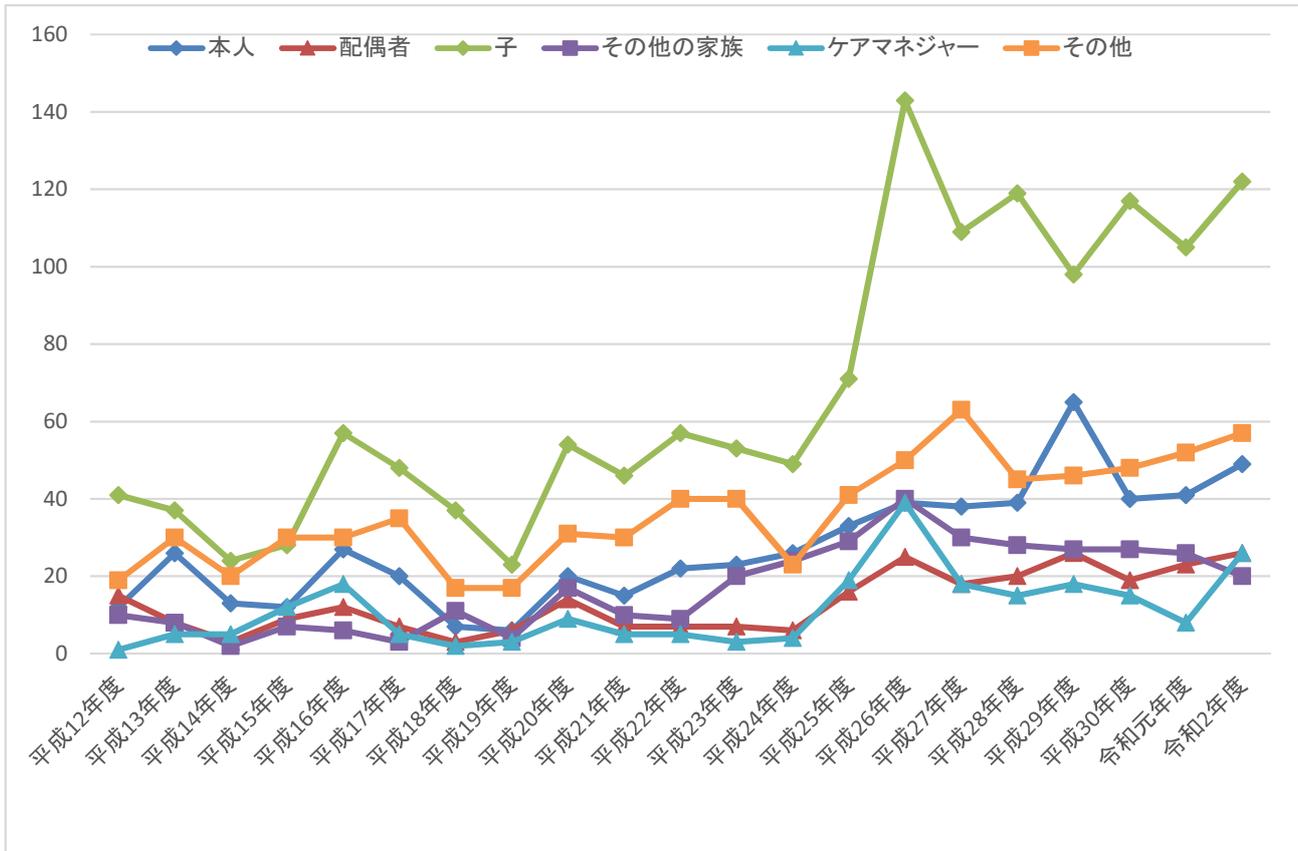
## (2) 受付方法



(件数)

| 区分  | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 電話  | 39     | 51     | 35     | 54     | 92     | 85     | 56     | 49     | 95     | 87     | 107    | 100    | 98     | 151    | 197    | 173    | 172    | 199    | 178    | 168   | 223   |
| 文書  | 22     | 25     | 14     | 15     | 9      | 4      | 8      | 2      | 8      | 5      | 10     | 28     | 12     | 12     | 11     | 7      | 5      | 6      | 12     | 10    | 9     |
| 来所  | 25     | 31     | 11     | 20     | 40     | 27     | 12     | 7      | 34     | 19     | 20     | 16     | 17     | 42     | 115    | 87     | 82     | 67     | 57     | 69    | 56    |
| その他 | 12     | 7      | 7      | 9      | 9      | 2      | 1      | 1      | 8      | 2      | 3      | 2      | 5      | 4      | 13     | 9      | 7      | 8      | 19     | 8     | 12    |
| 合計  | 98     | 114    | 67     | 98     | 150    | 118    | 77     | 59     | 145    | 113    | 140    | 146    | 132    | 209    | 336    | 276    | 266    | 280    | 266    | 255   | 300   |

### (3) 相談者と利用者の関係



(件数)

| 区分      | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 本人      | 12     | 26     | 13     | 12     | 27     | 20     | 7      | 6      | 20     | 15     | 22     | 23     | 26     | 33     | 39     | 38     | 39     | 65     | 40     | 41    | 49    |
| 配偶者     | 15     | 8      | 3      | 9      | 12     | 7      | 3      | 6      | 14     | 7      | 7      | 7      | 6      | 16     | 25     | 18     | 20     | 26     | 19     | 23    | 26    |
| 子       | 41     | 37     | 24     | 28     | 57     | 48     | 37     | 23     | 54     | 46     | 57     | 53     | 49     | 71     | 143    | 109    | 119    | 98     | 117    | 105   | 122   |
| その他の家族  | 10     | 8      | 2      | 7      | 6      | 3      | 11     | 4      | 17     | 10     | 9      | 20     | 24     | 29     | 40     | 30     | 28     | 27     | 27     | 26    | 20    |
| ケアマネジャー | 1      | 5      | 5      | 12     | 18     | 5      | 2      | 3      | 9      | 5      | 5      | 3      | 4      | 19     | 39     | 18     | 15     | 18     | 15     | 8     | 26    |
| その他     | 19     | 30     | 20     | 30     | 30     | 35     | 17     | 17     | 31     | 30     | 40     | 40     | 23     | 41     | 50     | 63     | 45     | 46     | 48     | 52    | 57    |
| 合計      | 98     | 114    | 67     | 98     | 150    | 118    | 77     | 59     | 145    | 113    | 140    | 146    | 132    | 209    | 336    | 276    | 266    | 280    | 266    | 255   | 300   |

(4)分類項目別状況

(件数)

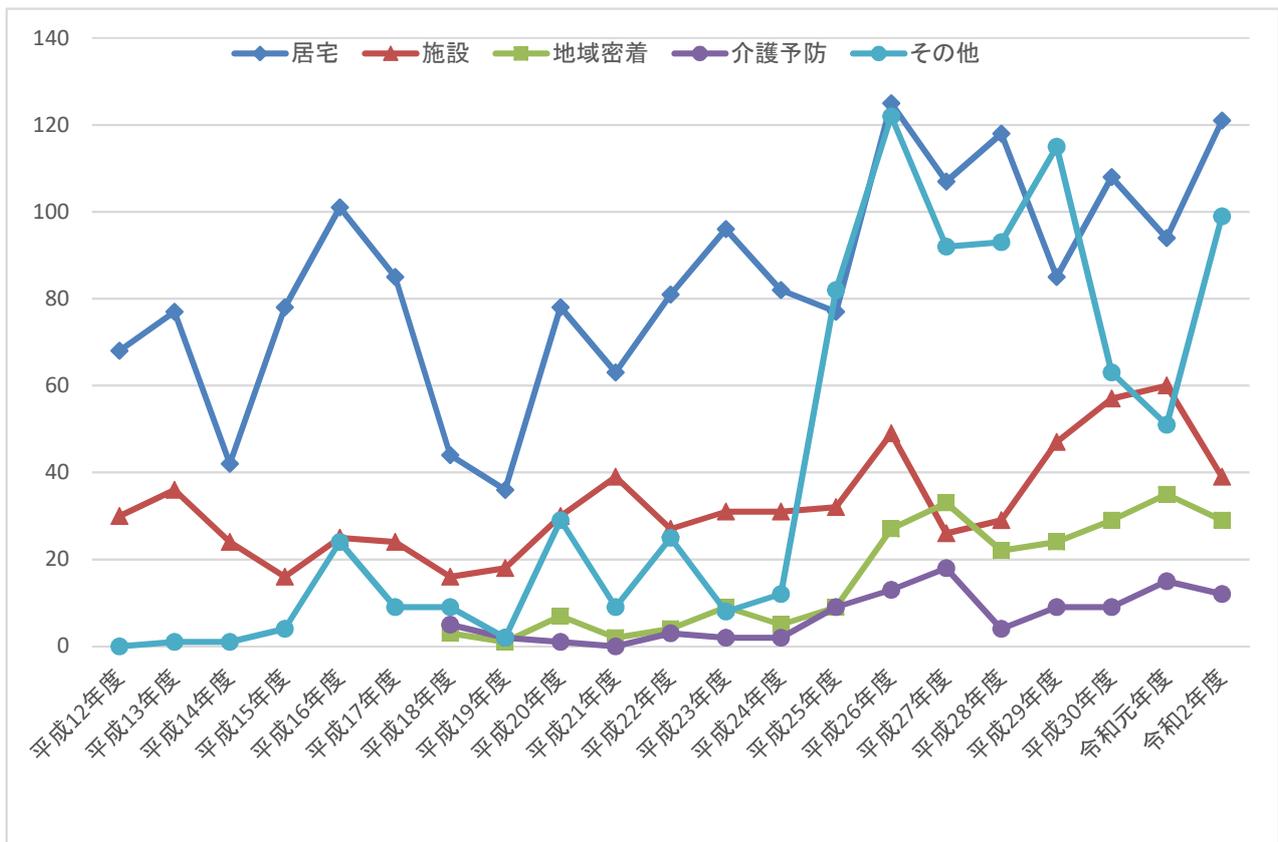
| 区分          | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 要介護認定       | 1      | 0      | 0      | 0      | 3      | 1      | 0      | 0      | 15     | 3      | 9      | 3      | 2      | 46     | 80     | 45     | 47     | 41     | 26     | 17    | 23    |
| 保険料         | 4      | 0      | 0      | 0      | 5      | 0      | 0      | 0      | 1      | 0      | 0      | 1      | 1      | 2      | 3      | 8      | 1      | 40     | 4      | 1     | 2     |
| ケアプラン       | 6      | 0      | 2      | 0      | 16     | 2      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      | 6      | 6     | 2     |
| サービス供給量     | 4      | 3      | 5      | 3      | 3      | 1      | 0      | 0      | 2      | 3      | 2      | 0      | 3      | 0      | 26     | 17     | 7      | 1      | 0      | 1     | 6     |
| 介護報酬        | 1      | 0      | 0      | 0      | 2      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      | 3      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      | 3     | 8     |
| 制度上の問題      | 13     | 6      | 4      | 6      | 10     | 6      | 5      | 1      | 6      | 11     | 10     | 11     | 3      | 11     | 18     | 15     | 7      | 6      | 10     | 5     | 12    |
| 行政の対応       | 0      | 0      | 0      | 1      | 7      | 1      | 3      | 0      | 4      | 0      | 6      | 3      | 10     | 6      | 10     | 15     | 12     | 9      | 6      | 9     | 17    |
| サービス提供・保険給付 | 67     | 103    | 49     | 66     | 88     | 85     | 49     | 47     | 103    | 84     | 84     | 109    | 100    | 126    | 179    | 154    | 170    | 152    | 192    | 190   | 215   |
| その他         | 2      | 2      | 7      | 22     | 16     | 22     | 20     | 11     | 14     | 12     | 28     | 16     | 13     | 18     | 20     | 22     | 22     | 30     | 21     | 23    | 15    |
| 合計          | 98     | 114    | 67     | 98     | 150    | 118    | 77     | 59     | 145    | 113    | 140    | 146    | 132    | 209    | 336    | 276    | 266    | 280    | 266    | 255   | 300   |

(5)サービス提供・保険給付に関する苦情・相談の内訳別状況

(件数)

| 区分         | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| サービスの質     | 14     | 15     | 7      | 17     | 13     | 12     | 13     | 8      | 23     | 8      | 7      | 19     | 22     | 21     | 41     | 35     | 26     | 22     | 32     | 42    | 53    |
| 従事者の態度     | 19     | 22     | 17     | 15     | 25     | 34     | 18     | 15     | 20     | 35     | 22     | 39     | 22     | 38     | 34     | 26     | 38     | 39     | 43     | 52    | 47    |
| 管理者等の対応    | 0      | 0      | 1      | 3      | 6      | 13     | 4      | 7      | 10     | 12     | 17     | 8      | 15     | 21     | 25     | 22     | 25     | 20     | 30     | 15    | 28    |
| 説明・情報の不足   | 28     | 36     | 7      | 15     | 8      | 5      | 4      | 3      | 20     | 14     | 12     | 21     | 13     | 17     | 25     | 25     | 18     | 18     | 35     | 44    | 48    |
| 具体的な被害・損害  | 1      | 13     | 7      | 4      | 13     | 7      | 6      | 10     | 8      | 5      | 10     | 9      | 5      | 4      | 14     | 8      | 15     | 13     | 13     | 9     | 11    |
| 利用者負担      | 0      | 10     | 4      | 3      | 5      | 7      | 0      | 2      | 4      | 0      | 3      | 5      | 3      | 7      | 11     | 8      | 4      | 5      | 9      | 3     | 7     |
| 契約・手続き関係   | 5      | 2      | 4      | 6      | 11     | 6      | 4      | 2      | 7      | 0      | 7      | 4      | 13     | 9      | 11     | 10     | 21     | 16     | 9      | 13    | 13    |
| その他(権利侵害等) | 0      | 5      | 2      | 1      | 7      | 1      | 0      | 0      | 11     | 10     | 6      | 4      | 7      | 9      | 18     | 20     | 23     | 19     | 21     | 12    | 8     |
| 合計         | 67     | 103    | 49     | 64     | 88     | 85     | 49     | 47     | 103    | 84     | 84     | 109    | 100    | 126    | 179    | 154    | 170    | 152    | 192    | 190   | 215   |

## (6) 介護サービス種類別状況



(件数)

| 区分   | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 | 平成23年度 | 平成24年度 | 平成25年度 | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 居宅   | 68     | 77     | 42     | 78     | 101    | 85     | 44     | 36     | 78     | 63     | 81     | 96     | 82     | 77     | 125    | 107    | 118    | 85     | 108    | 94    | 121   |
| 施設   | 30     | 36     | 24     | 16     | 25     | 24     | 16     | 18     | 30     | 39     | 27     | 31     | 31     | 32     | 49     | 26     | 29     | 47     | 57     | 60    | 39    |
| 地域密着 |        |        |        |        |        |        | 3      | 1      | 7      | 2      | 4      | 9      | 5      | 9      | 27     | 33     | 22     | 24     | 29     | 35    | 29    |
| 介護予防 |        |        |        |        |        |        | 5      | 2      | 1      | 0      | 3      | 2      | 2      | 9      | 13     | 18     | 4      | 9      | 9      | 15    | 12    |
| その他  | 0      | 1      | 1      | 4      | 24     | 9      | 9      | 2      | 29     | 9      | 25     | 8      | 12     | 82     | 122    | 92     | 93     | 115    | 63     | 51    | 99    |
| 合計   | 98     | 114    | 67     | 98     | 150    | 118    | 77     | 59     | 145    | 113    | 140    | 146    | 132    | 209    | 336    | 276    | 266    | 280    | 266    | 255   | 300   |

## 2 全国の国保連合会における苦情・相談受付件数の状況の推移

(平成12年度～平成18年度)

| 都道府県 | 平成12年度 |     | 平成13年度 |     | 平成14年度 |     | 平成15年度 |     | 平成16年度 |     | 平成17年度 |     | 平成18年度 |     |
|------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|
|      | 相談     | 苦情  |
| 北海道  | 21     | 4   | 48     | 3   | 97     | 12  | 184    | 9   | 223    | 10  | 234    | 11  | 253    | 6   |
| 青森県  | 1      | 1   | 1      | 1   | 1      | 2   | 1      | 0   | 4      | 3   | 3      | 1   | 3      | 1   |
| 岩手県  | 27     | 7   | 14     | 8   | 85     | 8   | 154    | 8   | 152    | 8   | 160    | 5   | 128    | 10  |
| 宮城県  | 16     | 11  | 18     | 11  | 30     | 12  | 42     | 26  | 87     | 5   | 139    | 4   | 166    | 2   |
| 秋田県  | 6      | 3   | 31     | 7   | 60     | 2   | 92     | 6   | 75     | 1   | 92     | 1   | 84     | 2   |
| 山形県  | 11     | 3   | 15     | 3   | 21     | 4   | 28     | 3   | 49     | 2   | 35     | 3   | 31     | 1   |
| 福島県  | 11     | 2   | 20     | 0   | 19     | 1   | 53     | 3   | 63     | 3   | 69     | 3   | 77     | 2   |
| 茨城県  | 37     | 6   | 27     | 6   | 69     | 12  | 62     | 12  | 75     | 11  | 98     | 14  | 113    | 7   |
| 栃木県  | 45     | 11  | 40     | 17  | 19     | 9   | 13     | 8   | 31     | 7   | 48     | 4   | 28     | 4   |
| 群馬県  | 15     | 3   | 14     | 10  | 32     | 7   | 59     | 7   | 85     | 12  | 90     | 5   | 106    | 8   |
| 埼玉県  | 35     | 22  | 45     | 8   | 51     | 12  | 165    | 12  | 239    | 32  | 269    | 13  | 363    | 26  |
| 千葉県  | 22     | 3   | 50     | 9   | 46     | 12  | 49     | 7   | 148    | 9   | 234    | 19  | 307    | 19  |
| 東京都  | 874    | 39  | 951    | 42  | 1,044  | 53  | 1,116  | 49  | 1,336  | 94  | 1,095  | 92  | 895    | 73  |
| 神奈川県 | 78     | 8   | 103    | 20  | 168    | 34  | 258    | 33  | 327    | 32  | 400    | 33  | 366    | 37  |
| 新潟県  | 14     | 5   | 6      | 7   | 36     | 8   | 80     | 13  | 96     | 5   | 83     | 2   | 66     | 1   |
| 富山県  | 54     | 4   | 18     | 15  | 19     | 17  | 20     | 17  | 47     | 12  | 23     | 11  | 72     | 8   |
| 石川県  | 87     | 3   | 65     | 2   | 41     | 4   | 32     | 1   | 69     | 1   | 48     | 1   | 62     | 6   |
| 福井県  | 13     | 2   | 6      | 2   | 12     | 1   | 19     | 1   | 22     | 0   | 24     | 1   | 16     | 0   |
| 山梨県  | 0      | 0   | 1      | 2   | 5      | 5   | 7      | 3   | 11     | 4   | 26     | 1   | 25     | 0   |
| 長野県  | 15     | 1   | 11     | 7   | 21     | 9   | 46     | 7   | 51     | 6   | 49     | 3   | 60     | 6   |
| 岐阜県  | 84     | 11  | 104    | 7   | 90     | 11  | 77     | 7   | 70     | 11  | 94     | 11  | 91     | 10  |
| 静岡県  | 26     | 6   | 31     | 4   | 22     | 8   | 31     | 8   | 79     | 8   | 110    | 3   | 75     | 5   |
| 愛知県  | 244    | 15  | 168    | 21  | 229    | 29  | 285    | 26  | 321    | 41  | 361    | 25  | 494    | 23  |
| 三重県  | 42     | 5   | 62     | 3   | 33     | 1   | 50     | 3   | 65     | 4   | 90     | 1   | 61     | 3   |
| 滋賀県  | 19     | 1   | 10     | 1   | 35     | 5   | 29     | 3   | 24     | 3   | 17     | 2   | 21     | 2   |
| 京都府  | 25     | 1   | 40     | 5   | 34     | 9   | 27     | 2   | 40     | 1   | 50     | 7   | 78     | 11  |
| 大阪府  | 114    | 16  | 149    | 27  | 201    | 36  | 213    | 33  | 350    | 24  | 459    | 26  | 432    | 38  |
| 兵庫県  | 300    | 33  | 470    | 31  | 470    | 9   | 493    | 13  | 575    | 8   | 468    | 7   | 581    | 10  |
| 奈良県  | 60     | 6   | 52     | 11  | 60     | 19  | 74     | 15  | 65     | 5   | 76     | 3   | 80     | 3   |
| 和歌山県 | 9      | 1   | 17     | 3   | 14     | 0   | 35     | 2   | 45     | 2   | 33     | 2   | 33     | 3   |
| 鳥取県  | 14     | 6   | 15     | 6   | 20     | 1   | 19     | 5   | 13     | 6   | 13     | 7   | 31     | 8   |
| 島根県  | 31     | 4   | 28     | 2   | 44     | 4   | 37     | 7   | 20     | 1   | 37     | 1   | 19     | 4   |
| 岡山県  | 24     | 9   | 27     | 13  | 26     | 5   | 27     | 7   | 101    | 0   | 195    | 9   | 239    | 8   |
| 広島県  | 35     | 5   | 46     | 8   | 43     | 11  | 56     | 7   | 110    | 3   | 88     | 5   | 102    | 1   |
| 山口県  | 41     | 3   | 86     | 9   | 126    | 6   | 101    | 8   | 100    | 5   | 110    | 1   | 105    | 5   |
| 徳島県  | 17     | 7   | 21     | 10  | 46     | 11  | 52     | 7   | 28     | 14  | 55     | 18  | 41     | 15  |
| 香川県  | 6      | 1   | 7      | 1   | 3      | 1   | 17     | 2   | 9      | 1   | 3      | 0   | 9      | 1   |
| 愛媛県  | 7      | 7   | 26     | 2   | 14     | 8   | 35     | 15  | 45     | 5   | 36     | 4   | 26     | 0   |
| 高知県  | 27     | 2   | 22     | 1   | 29     | 4   | 50     | 6   | 62     | 5   | 77     | 2   | 72     | 4   |
| 福岡県  | 114    | 7   | 122    | 6   | 117    | 12  | 259    | 15  | 182    | 7   | 164    | 17  | 175    | 9   |
| 佐賀県  | 28     | 3   | 62     | 4   | 50     | 2   | 47     | 4   | 46     | 4   | 26     | 4   | 25     | 2   |
| 長崎県  | 3      | 0   | 12     | 6   | 15     | 5   | 24     | 6   | 34     | 3   | 52     | 4   | 54     | 1   |
| 熊本県  | 60     | 5   | 48     | 5   | 102    | 1   | 102    | 5   | 226    | 1   | 327    | 2   | 308    | 2   |
| 大分県  | 7      | 0   | 8      | 2   | 7      | 0   | 4      | 4   | 12     | 1   | 24     | 1   | 12     | 11  |
| 宮崎県  | 63     | 3   | 50     | 6   | 68     | 5   | 89     | 5   | 127    | 4   | 192    | 5   | 258    | 3   |
| 鹿児島県 | 38     | 6   | 37     | 6   | 102    | 5   | 186    | 2   | 152    | 4   | 150    | 8   | 159    | 2   |
| 沖縄県  | 8      | 0   | 21     | 4   | 17     | 1   | 14     | 5   | 25     | 4   | 19     | 4   | 33     | 3   |
| 合計   | 2,828  | 301 | 3,225  | 384 | 3,893  | 433 | 4,913  | 447 | 6,116  | 432 | 6,545  | 406 | 6,835  | 406 |

## (平成19年度～平成25年度)

| 都道府県 | 平成19年度 |     | 平成20年度 |     | 平成21年度 |     | 平成22年度 |     | 平成23年度 |     | 平成24年度 |     | 平成25年度 |     |
|------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|
|      | 相談     | 苦情  |
| 北海道  | 261    | 7   | 215    | 7   | 197    | 1   | 178    | 4   | 248    | 4   | 221    | 1   | 205    | 2   |
| 青森県  | 5      | 2   | 17     | 1   | 6      | 1   | 7      | 0   | 11     | 2   | 7      | 1   | 14     | 1   |
| 岩手県  | 122    | 4   | 94     | 0   | 67     | 3   | 57     | 2   | 59     | 1   | 69     | 4   | 49     | 1   |
| 宮城県  | 294    | 1   | 267    | 3   | 190    | 3   | 224    | 6   | 143    | 8   | 137    | 0   | 134    | 5   |
| 秋田県  | 52     | 2   | 45     | 2   | 41     | 1   | 41     | 1   | 15     | 0   | 0      | 1   | 15     | 1   |
| 山形県  | 21     | 1   | 13     | 0   | 14     | 0   | 9      | 1   | 18     | 0   | 15     | 0   | 21     | 0   |
| 福島県  | 58     | 3   | 79     | 1   | 88     | 2   | 68     | 2   | 57     | 0   | 26     | 0   | 31     | 0   |
| 茨城県  | 200    | 18  | 83     | 7   | 88     | 3   | 96     | 3   | 111    | 9   | 85     | 5   | 89     | 7   |
| 栃木県  | 18     | 1   | 47     | 4   | 40     | 4   | 56     | 1   | 52     | 8   | 55     | 6   | 74     | 5   |
| 群馬県  | 93     | 7   | 142    | 8   | 119    | 7   | 105    | 10  | 138    | 6   | 146    | 8   | 143    | 6   |
| 埼玉県  | 253    | 14  | 241    | 6   | 284    | 13  | 311    | 21  | 348    | 14  | 409    | 6   | 348    | 14  |
| 千葉県  | 200    | 5   | 164    | 5   | 161    | 5   | 126    | 3   | 179    | 7   | 177    | 4   | 125    | 1   |
| 東京都  | 810    | 55  | 885    | 47  | 1,061  | 41  | 1,009  | 47  | 971    | 40  | 905    | 42  | 971    | 34  |
| 神奈川県 | 309    | 32  | 304    | 24  | 381    | 32  | 387    | 30  | 401    | 36  | 362    | 46  | 407    | 42  |
| 新潟県  | 61     | 1   | 58     | 3   | 64     | 3   | 63     | 1   | 59     | 1   | 56     | 2   | 52     | 0   |
| 富山県  | 48     | 7   | 49     | 0   | 43     | 1   | 46     | 1   | 35     | 3   | 35     | 0   | 35     | 2   |
| 石川県  | 48     | 1   | 46     | 3   | 53     | 1   | 49     | 0   | 50     | 0   | 40     | 0   | 36     | 0   |
| 福井県  | 23     | 1   | 28     | 2   | 12     | 2   | 15     | 0   | 16     | 3   | 18     | 3   | 25     | 5   |
| 山梨県  | 24     | 2   | 18     | 0   | 18     | 0   | 24     | 0   | 16     | 0   | 30     | 0   | 18     | 0   |
| 長野県  | 77     | 3   | 78     | 4   | 46     | 4   | 53     | 4   | 61     | 6   | 66     | 4   | 64     | 1   |
| 岐阜県  | 68     | 9   | 86     | 1   | 35     | 4   | 71     | 2   | 95     | 6   | 87     | 4   | 117    | 4   |
| 静岡県  | 89     | 6   | 117    | 2   | 121    | 7   | 132    | 2   | 111    | 3   | 98     | 1   | 107    | 1   |
| 愛知県  | 512    | 16  | 563    | 23  | 523    | 15  | 616    | 22  | 686    | 16  | 699    | 13  | 644    | 15  |
| 三重県  | 72     | 3   | 91     | 1   | 74     | 1   | 75     | 2   | 79     | 0   | 65     | 0   | 59     | 1   |
| 滋賀県  | 14     | 0   | 18     | 0   | 23     | 1   | 16     | 1   | 18     | 0   | 24     | 1   | 21     | 0   |
| 京都府  | 65     | 10  | 60     | 6   | 69     | 7   | 52     | 5   | 48     | 7   | 28     | 4   | 59     | 3   |
| 大阪府  | 371    | 19  | 336    | 12  | 363    | 14  | 379    | 9   | 471    | 11  | 437    | 8   | 425    | 11  |
| 兵庫県  | 601    | 7   | 580    | 8   | 552    | 11  | 494    | 6   | 485    | 18  | 428    | 11  | 426    | 14  |
| 奈良県  | 67     | 0   | 78     | 0   | 57     | 2   | 70     | 0   | 81     | 0   | 92     | 0   | 107    | 3   |
| 和歌山県 | 34     | 2   | 41     | 2   | 26     | 1   | 32     | 0   | 28     | 3   | 33     | 1   | 37     | 0   |
| 鳥取県  | 24     | 9   | 41     | 5   | 34     | 2   | 27     | 1   | 40     | 1   | 34     | 0   | 18     | 0   |
| 島根県  | 29     | 2   | 29     | 0   | 31     | 2   | 27     | 0   | 26     | 2   | 15     | 0   | 23     | 0   |
| 岡山県  | 193    | 6   | 207    | 9   | 200    | 5   | 188    | 6   | 205    | 4   | 183    | 3   | 227    | 3   |
| 広島県  | 129    | 2   | 164    | 3   | 156    | 2   | 168    | 1   | 172    | 2   | 151    | 3   | 108    | 4   |
| 山口県  | 149    | 4   | 91     | 2   | 93     | 1   | 113    | 2   | 114    | 1   | 120    | 0   | 109    | 1   |
| 徳島県  | 34     | 18  | 51     | 10  | 55     | 7   | 46     | 9   | 54     | 7   | 50     | 11  | 78     | 22  |
| 香川県  | 3      | 0   | 3      | 0   | 6      | 1   | 1      | 0   | 6      | 1   | 7      | 0   | 5      | 1   |
| 愛媛県  | 32     | 2   | 41     | 1   | 21     | 0   | 30     | 1   | 22     | 1   | 18     | 1   | 25     | 0   |
| 高知県  | 64     | 1   | 60     | 2   | 50     | 3   | 50     | 1   | 41     | 1   | 80     | 1   | 59     | 5   |
| 福岡県  | 136    | 6   | 101    | 2   | 201    | 1   | 173    | 1   | 172    | 2   | 221    | 3   | 219    | 0   |
| 佐賀県  | 8      | 3   | 17     | 0   | 18     | 0   | 10     | 2   | 14     | 1   | 16     | 1   | 9      | 1   |
| 長崎県  | 40     | 0   | 62     | 3   | 22     | 13  | 29     | 2   | 37     | 1   | 46     | 0   | 28     | 0   |
| 熊本県  | 259    | 3   | 220    | 2   | 169    | 2   | 214    | 0   | 200    | 2   | 167    | 1   | 151    | 0   |
| 大分県  | 12     | 0   | 14     | 0   | 20     | 0   | 16     | 0   | 27     | 0   | 24     | 0   | 34     | 0   |
| 宮崎県  | 226    | 2   | 207    | 2   | 202    | 1   | 171    | 1   | 87     | 1   | 29     | 0   | 48     | 2   |
| 鹿児島県 | 118    | 2   | 142    | 2   | 109    | 3   | 101    | 0   | 96     | 2   | 107    | 2   | 108    | 2   |
| 沖縄県  | 38     | 4   | 25     | 0   | 31     | 3   | 34     | 3   | 32     | 2   | 27     | 3   | 21     | 3   |
| 合計   | 6,364  | 303 | 6,318  | 225 | 6,234  | 236 | 6,259  | 216 | 6,435  | 243 | 6,145  | 205 | 6,128  | 223 |

## (平成26年度～令和2年度)

| 都道府県 | 平成26年度 |     | 平成27年度 |     | 平成28年度 |     | 平成29年度 |     | 平成30年度 |     | 令和元年度 |     | 令和2年度 |    |
|------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|-------|-----|-------|----|
|      | 相談     | 苦情  | 相談    | 苦情  | 相談    | 苦情 |
| 北海道  | 201    | 0   | 202    | 0   | 261    | 1   | 168    | 0   | 163    | 0   | 164   | 0   | 136   | 0  |
| 青森県  | 40     | 1   | 36     | 4   | 27     | 4   | 26     | 1   | 28     | 3   | 30    | 3   | 23    | 0  |
| 岩手県  | 56     | 2   | 46     | 1   | 54     | 0   | 49     | 7   | 57     | 3   | 39    | 4   | 57    | 2  |
| 宮城県  | 115    | 2   | 120    | 2   | 121    | 4   | 143    | 3   | 126    | 1   | 121   | 2   | 102   | 0  |
| 秋田県  | 21     | 1   | 24     | 5   | 40     | 2   | 38     | 0   | 24     | 1   | 30    | 3   | 22    | 1  |
| 山形県  | 25     | 0   | 25     | 0   | 18     | 0   | 22     | 0   | 21     | 0   | 15    | 0   | 13    | 0  |
| 福島県  | 42     | 0   | 56     | 0   | 29     | 0   | 45     | 0   | 28     | 3   | 40    | 0   | 39    | 1  |
| 茨城県  | 106    | 3   | 113    | 3   | 96     | 2   | 115    | 2   | 122    | 3   | 132   | 1   | 137   | 2  |
| 栃木県  | 82     | 4   | 58     | 5   | 68     | 4   | 64     | 3   | 88     | 2   | 65    | 3   | 83    | 1  |
| 群馬県  | 104    | 10  | 184    | 7   | 221    | 11  | 144    | 8   | 158    | 5   | 222   | 5   | 203   | 10 |
| 埼玉県  | 413    | 11  | 455    | 16  | 480    | 9   | 464    | 3   | 409    | 1   | 464   | 1   | 489   | 2  |
| 千葉県  | 165    | 0   | 160    | 0   | 148    | 2   | 139    | 0   | 152    | 0   | 157   | 0   | 121   | 0  |
| 東京都  | 888    | 33  | 1,035  | 30  | 938    | 25  | 905    | 29  | 1,064  | 31  | 974   | 24  | 970   | 20 |
| 神奈川県 | 408    | 34  | 496    | 18  | 449    | 1   | 488    | 1   | 505    | 1   | 480   | 2   | 350   | 2  |
| 新潟県  | 67     | 4   | 63     | 0   | 49     | 0   | 62     | 2   | 48     | 0   | 55    | 2   | 49    | 0  |
| 富山県  | 42     | 0   | 35     | 0   | 49     | 1   | 42     | 0   | 55     | 0   | 74    | 0   | 53    | 0  |
| 石川県  | 44     | 0   | 38     | 0   | 35     | 0   | 52     | 0   | 52     | 0   | 46    | 0   | 47    | 1  |
| 福井県  | 34     | 2   | 25     | 0   | 19     | 1   | 13     | 0   | 10     | 1   | 13    | 1   | 19    | 2  |
| 山梨県  | 18     | 0   | 25     | 0   | 17     | 1   | 26     | 2   | 23     | 1   | 24    | 2   | 21    | 1  |
| 長野県  | 82     | 4   | 72     | 0   | 64     | 2   | 81     | 1   | 73     | 2   | 90    | 0   | 123   | 1  |
| 岐阜県  | 132    | 3   | 142    | 6   | 123    | 4   | 116    | 6   | 103    | 3   | 98    | 11  | 87    | 3  |
| 静岡県  | 86     | 4   | 103    | 3   | 108    | 3   | 105    | 1   | 101    | 0   | 116   | 2   | 80    | 3  |
| 愛知県  | 630    | 13  | 734    | 15  | 713    | 18  | 686    | 21  | 648    | 18  | 677   | 10  | 585   | 11 |
| 三重県  | 62     | 0   | 34     | 0   | 46     | 1   | 26     | 0   | 27     | 0   | 61    | 0   | 92    | 0  |
| 滋賀県  | 16     | 0   | 13     | 1   | 20     | 2   | 10     | 1   | 34     | 1   | 20    | 0   | 18    | 0  |
| 京都府  | 106    | 5   | 168    | 5   | 106    | 1   | 160    | 3   | 134    | 2   | 112   | 2   | 110   | 3  |
| 大阪府  | 363    | 3   | 394    | 6   | 372    | 6   | 308    | 7   | 304    | 8   | 288   | 3   | 298   | 3  |
| 兵庫県  | 437    | 10  | 417    | 2   | 379    | 7   | 347    | 3   | 256    | 3   | 290   | 4   | 247   | 1  |
| 奈良県  | 121    | 1   | 128    | 0   | 151    | 0   | 87     | 0   | 96     | 0   | 93    | 0   | 94    | 0  |
| 和歌山県 | 40     | 1   | 30     | 4   | 31     | 1   | 43     | 1   | 27     | 1   | 39    | 1   | 26    | 1  |
| 鳥取県  | 14     | 0   | 27     | 2   | 16     | 0   | 16     | 0   | 16     | 0   | 15    | 0   | 16    | 0  |
| 島根県  | 36     | 1   | 23     | 0   | 21     | 0   | 17     | 1   | 29     | 1   | 23    | 0   | 16    | 1  |
| 岡山県  | 211    | 3   | 177    | 4   | 151    | 3   | 171    | 1   | 176    | 0   | 98    | 0   | 100   | 1  |
| 広島県  | 141    | 7   | 121    | 0   | 86     | 1   | 111    | 7   | 54     | 0   | 47    | 4   | 22    | 5  |
| 山口県  | 96     | 1   | 122    | 0   | 82     | 0   | 56     | 0   | 76     | 0   | 59    | 1   | 83    | 0  |
| 徳島県  | 31     | 9   | 62     | 7   | 60     | 10  | 42     | 5   | 62     | 7   | 46    | 4   | 42    | 5  |
| 香川県  | 2      | 0   | 10     | 0   | 5      | 1   | 12     | 0   | 12     | 1   | 8     | 2   | 21    | 2  |
| 愛媛県  | 33     | 0   | 19     | 0   | 17     | 0   | 15     | 1   | 20     | 0   | 17    | 0   | 15    | 0  |
| 高知県  | 46     | 5   | 64     | 4   | 53     | 3   | 37     | 3   | 53     | 2   | 39    | 0   | 65    | 0  |
| 福岡県  | 214    | 1   | 190    | 2   | 154    | 3   | 155    | 4   | 211    | 1   | 213   | 2   | 175   | 1  |
| 佐賀県  | 10     | 1   | 10     | 0   | 13     | 0   | 20     | 1   | 26     | 1   | 28    | 3   | 13    | 0  |
| 長崎県  | 14     | 0   | 11     | 0   | 15     | 1   | 16     | 2   | 20     | 2   | 22    | 0   | 24    | 0  |
| 熊本県  | 117    | 1   | 107    | 0   | 100    | 4   | 133    | 1   | 132    | 0   | 115   | 3   | 83    | 2  |
| 大分県  | 29     | 0   | 13     | 3   | 16     | 4   | 22     | 0   | 16     | 0   | 8     | 0   | 10    | 1  |
| 宮崎県  | 74     | 0   | 47     | 1   | 41     | 0   | 27     | 0   | 29     | 0   | 27    | 1   | 15    | 0  |
| 鹿児島県 | 98     | 0   | 95     | 1   | 79     | 4   | 92     | 2   | 86     | 1   | 99    | 0   | 69    | 0  |
| 沖縄県  | 21     | 3   | 50     | 3   | 53     | 0   | 64     | 4   | 58     | 5   | 61    | 4   | 59    | 0  |
| 合計   | 6,133  | 183 | 6,579  | 160 | 6,194  | 147 | 5,980  | 137 | 6,012  | 115 | 5,954 | 110 | 5,522 | 89 |

## V 関係機関窓口一覧（令和3年4月1日現在）

- 1 栃木県
- 2 市町
- 3 地域包括支援センター
- 4 その他の窓口
- 5 栃木県国民健康保険団体連合会

## 相談窓口一覧(令和3年4月1日現在)

### 1 栃木県

| 名 称 |       | 電話番号         | 郵便番号     | 住 所          |
|-----|-------|--------------|----------|--------------|
| 栃木県 | 高齢対策課 | 028-623-3149 | 320-8501 | 宇都宮市埴田1-1-20 |
|     | 指導監査課 | 028-623-3567 |          |              |

### 2 市町

| 名 称   |         | 電話番号         | 郵便番号     | 住 所                  |
|-------|---------|--------------|----------|----------------------|
| 宇都宮市  | 高齢福祉課   | 028-632-2903 | 320-8540 | 宇都宮市旭1-1-5           |
| 足利市   | 元気高齢課   | 0284-20-2136 | 326-8601 | 足利市本城3-2145          |
| 栃木市   | 高齢介護課   | 0282-21-2251 | 328-8686 | 栃木市万町9-25            |
| 佐野市   | 介護保険課   | 0283-20-3022 | 327-8501 | 佐野市高砂町1              |
| 鹿沼市   | 介護保険課   | 0289-63-2283 | 322-0068 | 鹿沼市今宮町1688-1 新館 1階   |
| 日光市   | 高齢福祉課   | 0288-21-5100 | 321-1292 | 日光市今市本町1             |
| 小山市   | 高齢生きがい課 | 0285-22-9541 | 323-0023 | 小山市中央町1-1-1          |
| 真岡市   | いきいき高齢課 | 0285-83-8094 | 321-4395 | 真岡市荒町5191            |
| 大田原市  | 高齢者幸福課  | 0287-23-8678 | 324-8641 | 大田原市本町1-4-1          |
| 矢板市   | 高齢対策課   | 0287-43-3896 | 329-2192 | 矢板市本町5-4             |
| 那須塩原市 | 高齢福祉課   | 0287-62-7113 | 325-0027 | 那須塩原市共墾社108-2        |
| さくら市  | 高齢課     | 028-681-1155 | 329-1392 | さくら市氏家2771           |
| 那須烏山市 | 健康福祉課   | 0287-88-7115 | 321-0526 | 那須烏山市野倉85-1保健福祉センター内 |
| 下野市   | 高齢福祉課   | 0285-32-8904 | 329-0492 | 下野市笹原26              |
| 上三川町  | 健康福祉課   | 0285-56-9102 | 329-0696 | 河内郡上三川町しらさぎ1-1       |
| 益子町   | 高齢者支援課  | 0285-72-8852 | 321-4293 | 芳賀郡益子町大字益子2030       |
| 茂木町   | 保健福祉課   | 0285-63-5603 | 321-3598 | 芳賀郡茂木町大字茂木155        |
| 市貝町   | 健康福祉課   | 0285-68-1113 | 321-3493 | 芳賀郡市貝町大字市埴1280       |
| 芳賀町   | 福祉対策課   | 028-677-6015 | 321-3392 | 芳賀郡芳賀町大字祖母井1020      |
| 壬生町   | 健康福祉課   | 0282-81-1876 | 321-0292 | 下都賀郡壬生町通町12-22       |
| 野木町   | 健康福祉課   | 0280-57-4173 | 329-0195 | 下都賀郡野木町大字丸林571       |
| 塩谷町   | 高齢者支援課  | 0287-47-5173 | 329-2292 | 塩谷郡塩谷町大字玉生741        |
| 高根沢町  | 健康福祉課   | 028-675-8105 | 329-1292 | 塩谷郡高根沢町大字石末2053      |
| 那須町   | 保健福祉課   | 0287-72-6910 | 329-3292 | 那須郡那須町大字寺子丙3-13      |
| 那珂川町  | 健康福祉課   | 0287-92-1119 | 324-0692 | 那須郡那珂川町馬頭555         |

### 3 地域包括支援センター

| No. | 市町   | 名 称                 | 担当地区               | 電話番号         | FAX番号        | 郵便番号     | 住 所                     |
|-----|------|---------------------|--------------------|--------------|--------------|----------|-------------------------|
| 1   | 宇都宮市 | 地域包括支援センター御本丸       | 中央・築瀬・城東           | 028-651-4777 | 028-637-3800 | 320-0806 | 宇都宮市中央1-5-12 見木ビル       |
| 2   | 宇都宮市 | 地域包括支援センターようなん      | 陽南・宮の原・西原          | 028-658-2125 | 028-658-2123 | 320-0834 | 宇都宮市陽南4-6-34            |
| 3   | 宇都宮市 | 地域包括支援センターきよすみ      | 昭和・戸祭              | 028-622-2243 | 028-622-2247 | 320-0038 | 宇都宮市星が丘1-7-38           |
| 4   | 宇都宮市 | 地域包括支援センター今泉・陽北     | 今泉・錦・東             | 028-616-1780 | 028-616-1781 | 321-0966 | 宇都宮市今泉3-13-1 喜多川マンション1階 |
| 5   | 宇都宮市 | 地域包括支援センターさくら西      | 西・桜                | 028-610-7370 | 028-639-0189 | 320-0861 | 宇都宮市西2-1-7              |
| 6   | 宇都宮市 | 鬼怒地域包括支援センター        | 御幸・御幸ヶ原・平石         | 028-683-2230 | 028-683-2231 | 321-0984 | 宇都宮市御幸町77 森崎ビル          |
| 7   | 宇都宮市 | 地域包括支援センター清原        | 清原                 | 028-667-8222 | 028-667-8236 | 321-3235 | 宇都宮市鑑山町1983             |
| 8   | 宇都宮市 | 地域包括支援センター瑞穂野       | 瑞穂野                | 028-656-9677 | 028-656-5925 | 321-0913 | 宇都宮市上桑島町1476-2          |
| 9   | 宇都宮市 | 地域包括支援センター峰・泉が丘     | 峰・泉が丘              | 028-613-5500 | 028-613-5501 | 321-0941 | 宇都宮市東今泉2-1-1            |
| 10  | 宇都宮市 | 地域包括支援センター石井・陽東     | 石井・陽東              | 028-660-1414 | 028-660-1419 | 321-0912 | 宇都宮市石井町2580-1           |
| 11  | 宇都宮市 | よこかわ地域包括支援センター      | 横川                 | 028-657-7234 | 028-657-7235 | 321-0112 | 宇都宮市屋板町578-504          |
| 12  | 宇都宮市 | 地域包括支援センター雀宮        | 雀宮(東部)             | 028-655-7080 | 028-688-3041 | 321-0143 | 宇都宮市南高砂町11-17           |
| 13  | 宇都宮市 | 地域包括支援センター雀宮・五代若松原  | 雀宮(西部)・五代若松原       | 028-688-3371 | 028-688-3372 | 321-0147 | 宇都宮市針ヶ谷町655             |
| 14  | 宇都宮市 | 緑が丘・陽光地域包括支援センター    | 緑が丘・陽光             | 028-684-3328 | 028-684-3329 | 321-0164 | 宇都宮市双葉1-13-56           |
| 15  | 宇都宮市 | 地域包括支援センター砥上        | 姿川(北部)・富士見・明保      | 028-647-3294 | 028-647-3255 | 320-0856 | 宇都宮市砥上町54-1             |
| 16  | 宇都宮市 | 姿川南部地域包括支援センター      | 姿川(南部)             | 028-654-2281 | 028-655-3577 | 321-0157 | 宇都宮市幕田町1456-1           |
| 17  | 宇都宮市 | くにもと地域包括支援センター      | 国本                 | 028-666-2211 | 028-665-5635 | 320-0075 | 宇都宮市宝木本町2141            |
| 18  | 宇都宮市 | 地域包括支援センター細谷・宝木     | 細谷・上戸祭・宝木          | 028-902-4170 | 028-600-4886 | 320-0074 | 宇都宮市細谷町486-7            |
| 19  | 宇都宮市 | 富屋・篠井地域包括支援センター     | 富屋・篠井              | 028-665-7772 | 028-665-6510 | 321-2116 | 宇都宮市徳次郎町65-8            |
| 20  | 宇都宮市 | 城山地域包括支援センター        | 城山                 | 028-652-8124 | 028-652-6561 | 321-0344 | 宇都宮市田野町666-2            |
| 21  | 宇都宮市 | 地域包括支援センター豊郷        | 豊郷                 | 028-616-1237 | 028-616-7016 | 321-0977 | 宇都宮市市川俣町900-2           |
| 22  | 宇都宮市 | 地域包括支援センターかわち       | 古里中学校区             | 028-673-8941 | 028-673-8977 | 329-1102 | 宇都宮市白沢町771              |
| 23  | 宇都宮市 | 田原地域包括支援センター        | 田原中学校区             | 028-672-4811 | 028-672-4812 | 329-1112 | 宇都宮市上田原町346-18          |
| 24  | 宇都宮市 | 地域包括支援センター奈坪        | 河内中学校区             | 028-671-2202 | 028-673-7855 | 329-1104 | 宇都宮市下岡本町1987-1          |
| 25  | 宇都宮市 | 上河内地域包括支援センター       | 上河内                | 028-674-7222 | 028-674-7090 | 321-0407 | 宇都宮市中里町218-1            |
| 26  | 足利市  | 足利市地域包括支援センター中央     | 相生・大橋・西枝<br>柳原・東枝  | 0284-22-0544 | 0284-21-0550 | 326-0814 | 足利市通5丁目3433-12          |
| 27  | 足利市  | 足利市地域包括支援センターきた・なか  | 北郷・名草<br>助戸・千歳     | 0284-41-1281 | 0284-41-1283 | 326-0005 | 足利市大月町811-1             |
| 28  | 足利市  | 足利市地域包括支援センター毛野・富田  | 毛野・富田              | 0284-90-2117 | 0284-91-3776 | 326-0011 | 足利市大沼田町2163-1           |
| 29  | 足利市  | 足利市地域包括支援センター山辺・矢場川 | 山辺・矢場川             | 0284-71-8484 | 0284-71-8321 | 326-0822 | 足利市田中町100               |
| 30  | 足利市  | 足利市地域包括支援センター協和・愛宕台 | 御厨・筑波<br>久野・梁田     | 0284-73-2413 | 0284-73-7788 | 326-0324 | 足利市福富町1688              |
| 31  | 足利市  | 足利市地域包括支援センターさかにし   | 三和・葉鹿・小俣           | 0284-65-4080 | 0284-64-1012 | 326-0143 | 足利市葉鹿町2019-1            |
| 32  | 足利市  | 足利市地域包括支援センター三重・山前  | 三重・山前              | 0284-22-7655 | 0284-22-7656 | 326-0845 | 足利市大前町752               |
| 33  | 栃木市  | 栃木市栃木中央地域包括支援センター   | 栃木地域栃木東<br>栃木西・栃木北 | 0282-21-2245 | 0282-21-2670 | 328-8686 | 栃木市万町9-25 市役所地域包括ケア推進課内 |
| 34  | 栃木市  | 栃木市吹上地域包括支援センター     | 栃木地域吹上<br>皆川・寺尾    | 0282-31-1002 | 0282-31-1002 | 328-0125 | 栃木市吹上町782-1 吹上公民館内      |
| 35  | 栃木市  | 栃木市国府地域包括支援センター     | 栃木地域大宮・国府          | 0282-27-3855 | 0282-27-3855 | 328-0002 | 栃木市惣社町228-1 国府公民館内      |
| 36  | 栃木市  | 栃木市大平地域包括支援センター     | 大平地域大平北<br>大平南     | 0282-43-9226 | 0282-43-8811 | 329-4429 | 栃木市大平町富田558 大平総合支所内     |
| 37  | 栃木市  | 栃木市藤岡地域包括支援センター     | 藤岡地域全地区            | 0282-62-0911 | 0282-62-0785 | 323-1192 | 栃木市藤岡町藤岡1022-5 藤岡総合支所内  |
| 38  | 栃木市  | 栃木市都賀地域包括支援センター     | 都賀地域全地区            | 0282-28-0772 | 0282-27-7556 | 328-0192 | 栃木市都賀町家中5982-1 都賀総合支所内  |
| 39  | 栃木市  | 栃木市西方地域包括支援センター     | 西方地域全地区            | 0282-92-0032 | 0282-92-2517 | 322-0692 | 栃木市西方町本城1 西方総合支所内       |
| 40  | 栃木市  | 栃木市岩舟地域包括支援センター     | 岩舟地域全地区            | 0282-55-7782 | 0282-55-3986 | 329-4392 | 栃木市岩舟町静5133-1 岩舟総合支所内   |

| No. | 市町    | 名称                  | 担当地区                                                            | 電話番号         | FAX番号        | 郵便番号     | 住所                                 |
|-----|-------|---------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------|----------|------------------------------------|
| 41  | 佐野市   | 佐野市地域包括支援センターさの社協   | 佐野・犬伏                                                           | 0283-22-8129 | 0283-22-8149 | 327-0003 | 佐野市大橋町3212-27 佐野市総合福祉センター内         |
| 42  | 佐野市   | 佐野市地域包括支援センター佐野市医師会 | 植野・界・吾妻                                                         | 0283-20-2011 | 0283-20-2378 | 327-0832 | 佐野市植上町1677 佐野医師会病院内                |
| 43  | 佐野市   | 佐野市地域包括支援センター佐野厚生   | 堀米・旗川・赤見                                                        | 0283-27-0100 | 0283-27-0101 | 327-8511 | 佐野堀米町1728 佐野厚生総合病院内                |
| 44  | 佐野市   | 佐野市地域包括支援センター佐野市民病院 | 田沼・田沼南部・橋本<br>田沼北部・戸巻島・三好<br>野上・新倉・飛駒                           | 0283-62-8281 | 0283-61-1076 | 327-0317 | 佐野市田沼町1832-1 佐野市民病院内               |
| 45  | 佐野市   | 佐野市地域包括支援センターくずう    | 葛生・常盤・氷室                                                        | 0283-84-3111 | 0283-86-2941 | 327-0525 | 佐野市あくくと町3084 葛生あくくと保健センター内         |
| 46  | 鹿沼市   | 鹿沼市地域包括支援センター       | 鹿沼市全域                                                           | 0289-63-2175 | 0289-63-2284 | 322-8601 | 鹿沼市今宮町1688-1                       |
| 47  | 鹿沼市   | 鹿沼東地域包括支援センター       | 北大飼・鹿沼東部                                                        | 0289-63-6559 | 0289-63-6552 | 322-0029 | 鹿沼市西茂呂4-30-1                       |
| 48  | 鹿沼市   | 鹿沼東部台地地域包括支援センター    | 東部台・鹿沼北部                                                        | 0289-74-7337 | 0289-74-7338 | 322-0023 | 鹿沼市幸町2-1-26                        |
| 49  | 鹿沼市   | 鹿沼北地域包括支援センター       | 板荷・菊沢                                                           | 0289-62-9688 | 0289-74-5551 | 322-0006 | 鹿沼市富岡492-2                         |
| 50  | 鹿沼市   | 鹿沼中央地域包括支援センター      | 鹿沼中央・東大芦<br>西大芦・加蘇                                              | 0289-64-7236 | 0289-64-2753 | 322-0045 | 鹿沼市上殿町960-2                        |
| 51  | 鹿沼市   | 鹿沼南地域包括支援センター       | 北押原・南押原                                                         | 0289-60-2000 | 0289-63-4141 | 322-0046 | 鹿沼市桜山町40-2                         |
| 52  | 鹿沼市   | 鹿沼西地域包括支援センター       | 南摩・粟野・清洲<br>粕尾・永野                                               | 0289-85-1061 | 0289-85-1062 | 322-0305 | 鹿沼市口栗野1780 粟野コミュニティセンター内           |
| 53  | 日光市   | 藤原・栗山地域包括支援センター     | 藤原・栗山                                                           | 0288-76-3333 | 0288-76-1110 | 321-2522 | 日光市鬼怒川温泉大原1406-2                   |
| 54  | 日光市   | 日光・足尾地域包括支援センター     | 日光・足尾                                                           | 0288-25-3255 | 0288-54-2425 | 321-1404 | 日光市御幸町4-1                          |
| 55  | 日光市   | 今市南地域包括支援センター       | 大沢南部・落合                                                         | 0288-25-6444 | 0288-27-3002 | 321-1102 | 日光市板橋2190-2                        |
| 56  | 日光市   | 今市東地域包括支援センター       | 大沢中部・大沢北部<br>塩野室                                                | 0288-26-6537 | 0288-26-9005 | 321-2342 | 日光市根室607-5                         |
| 57  | 日光市   | 今市北地域包括支援センター       | 豊岡・今市東部                                                         | 0288-21-7081 | 0288-21-7087 | 321-2412 | 日光市倉ヶ崎605-7                        |
| 58  | 日光市   | 今市西地域包括支援センター       | 今市西部                                                            | 0288-25-6374 | 0288-25-3033 | 321-1272 | 日光市今市本町11-4 グランドハイヴドリーム107         |
| 59  | 小山市   | 小山市包括支援センター小山総合     | 大字小山・若木町・花垣町・<br>本郷町・城山町・中央町<br>宮本町・八幡町・天神町・神明<br>町・駅東通り・稲葉郷・城北 | 0285-22-3061 | 0285-22-3062 | 323-0827 | 小山市中央町1-1-1<br>中央市民会館内 1階          |
| 60  | 小山市   | 小山市包括支援センター小山       | 神鳥谷・東城南・西城南<br>外城・駅南町・三峯・神山                                     | 0285-31-0211 | 0285-31-0212 | 323-0827 | 小山市神鳥谷2251-7                       |
| 61  | 小山市   | 小山市地域包括支援センター大谷     | 大谷                                                              | 0285-30-2421 | 0285-30-2422 | 323-0811 | 小山市犬塚2-8-12                        |
| 62  | 小山市   | 小山市地域包括支援センター間々田    | 間々田・生井・寒川                                                       | 0285-41-2071 | 0285-41-2072 | 329-0205 | 小山市大字間々田1960-1<br>小山市立間々田市民交流センター内 |
| 63  | 小山市   | 小山市地域包括支援センター美田     | 豊田・中・穂積                                                         | 0285-32-1881 | 0285-32-1882 | 323-0007 | 小山市大字松沼467<br>小山市立豊田公民館内           |
| 64  | 小山市   | 小山市地域包括支援センター桑絹     | 桑・絹                                                             | 0285-30-0921 | 0285-30-0922 | 323-0012 | 小山市羽川858-1<br>小山市立桑市民交流センター内       |
| 65  | 真岡市   | 真岡市地域包括支援センターもおか    | 真岡・山前・大内地区                                                      | 0285-83-6335 | 0285-83-6335 | 321-4395 | 真岡市荒野5191                          |
| 66  | 真岡市   | 真岡市地域包括支援センターにのみや   | 中村・二宮地区                                                         | 0285-74-5139 | 0285-74-5139 | 321-4507 | 真岡市石島893-15                        |
| 67  | 大田原市  | 大田原市西部地域包括支援センター    | 西原・親園<br>野崎・佐久山                                                 | 0287-20-2710 | 0287-20-2720 | 324-0043 | 大田原市浅香3-3578-17<br>大田原市福祉センター内     |
| 68  | 大田原市  | 大田原市中央地域包括支援センター    | 大田原・紫塚<br>金田北・金田南                                               | 0287-20-1001 | 0287-20-1002 | 324-0043 | 大田原市浅香3-3578-17<br>大田原市福祉センター内     |
| 69  | 大田原市  | 大田原市東部地域包括支援センター    | 湯津上・黒羽                                                          | 0287-53-1880 | 0287-53-1881 | 324-0233 | 大田原市黒羽田町848                        |
| 70  | 矢板市   | 矢板市地域包括支援センターやしお    | 泉地区・矢板地区<br>西部の行政区                                              | 0287-47-5577 | 0287-43-9976 | 329-2506 | 矢板市平野1362-12                       |
| 71  | 矢板市   | 矢板市地域包括支援センターすえひろ   | 片岡地区・矢板地区<br>東部の行政区                                             | 0287-47-7005 | 0287-47-7015 | 329-2162 | 矢板市末広町45-3                         |
| 72  | 那須塩原市 | 地域包括支援センター寿山荘       | 黒磯・厚崎の一部                                                        | 0287-62-9655 | 0287-64-1881 | 325-0062 | 那須塩原市住吉町5-10                       |
| 73  | 那須塩原市 | 地域包括支援センター秋桜の家      | 東那須野                                                            | 0287-65-2972 | 0287-65-2982 | 329-3153 | 那須塩原市大原間83                         |
| 74  | 那須塩原市 | 地域包括支援センターあぐり       | 豊浦・厚崎の一部                                                        | 0287-73-2550 | 0287-73-2360 | 325-0013 | 那須塩原市鍋掛1416-3                      |
| 75  | 那須塩原市 | 稲村いたむろ地域包括支援センター    | 稲村・高林                                                           | 0287-60-3361 | 0287-60-3362 | 325-0034 | 那須塩原市東原166                         |
| 76  | 那須塩原市 | 地域包括支援センターさちの森      | 鍋掛                                                              | 0287-60-1333 | 0287-64-4300 | 325-0014 | 那須塩原市野間453-23                      |
| 77  | 那須塩原市 | 地域包括支援センターとちのみ      | 西那須野東部                                                          | 0287-37-1683 | 0287-37-7688 | 329-2763 | 那須塩原市井口533-20                      |
| 78  | 那須塩原市 | 西那須野西部地域包括支援センター    | 西那須野西部                                                          | 0287-37-8183 | 0287-37-3512 | 329-2748 | 那須塩原市上赤田238-658                    |
| 79  | 那須塩原市 | しおばら地域包括支援センター      | 塩原                                                              | 0287-35-3745 | 0287-35-3747 | 329-2811 | 那須塩原市下田野282-6                      |
| 80  | さくら市  | さくら市地域包括支援センターエリム   | 氏家中央部<br>氏家東部                                                   | 028-681-1150 | 028-681-1215 | 329-1304 | さくら市鍛冶ヶ澤57-1                       |

| No. | 市町    | 名 称                  | 担当地区                    | 電話番号         | FAX番号        | 郵便番号     | 住 所                              |
|-----|-------|----------------------|-------------------------|--------------|--------------|----------|----------------------------------|
| 81  | さくら市  | さくら市地域包括支援センター而今     | 喜連川・鷺宿・河戸<br>穂積・金鹿・氏家西部 | 028-685-3294 | 028-685-3370 | 329-1402 | さくら市下河戸1942-2                    |
| 82  | 那須烏山市 | 那須烏山市地域包括支援センターみなみなす | 南那須地区                   | 0287-83-8760 | 0287-83-8761 | 321-0526 | 那須烏山市田野倉85-1                     |
| 83  | 那須烏山市 | 那須烏山市地域包括支援センターからすやま | 烏山地区                    | 0287-82-7272 | 0287-82-7276 | 321-0627 | 那須烏山市南2-2-3 コーポ矢板101号室           |
| 84  | 下野市   | 下野市地域包括支援センターいしばし    | 石橋                      | 0285-51-0633 | 0285-53-0133 | 329-0502 | 下野市下古山1174                       |
| 85  | 下野市   | 下野市地域包括支援センターこくぶんじ   | 国分寺                     | 0285-43-1229 | 0285-40-0158 | 329-0414 | 下野市小金井789<br>下野市保健福祉センターゆうゆう館内   |
| 86  | 下野市   | 下野市地域包括支援センターみなみかわち  | 南河内                     | 0285-48-1177 | 0285-47-1170 | 329-0432 | 下野市仁良川1651-1                     |
| 87  | 上三川町  | 上三川町地域包括支援センター       | 上三川町内全域                 | 0285-56-5513 | 0285-56-6381 | 329-0617 | 河内郡上三川町大字上蒲生127-1<br>上三川いきいきプラザ内 |
| 88  | 益子町   | 益子町地域包括支援センター        | 益子町内全域                  | 0285-70-2550 | 0285-70-1141 | 321-4293 | 芳賀郡益子町大字益子2030                   |
| 89  | 茂木町   | 茂木町地域包括支援センター        | 茂木町内全域                  | 0285-63-5651 | 0285-63-5660 | 321-3598 | 芳賀郡茂木町大字茂木155                    |
| 90  | 市貝町   | 市貝町地域包括支援センター        | 市貝町内全域                  | 0285-68-1132 | 0285-68-3553 | 321-3423 | 芳賀郡市貝町大字市塙1720-1                 |
| 91  | 芳賀町   | 芳賀町地域包括支援センター        | 芳賀町内全域                  | 028-677-6080 | 028-677-2716 | 321-3392 | 芳賀郡芳賀町大字祖母井1020                  |
| 92  | 壬生町   | 壬生北地区地域包括支援センター      | 南犬飼中学校区                 | 0282-86-3579 | 0282-86-6322 | 321-0207 | 下都賀郡壬生町大字北小林815                  |
| 93  | 壬生町   | 壬生南地区地域包括支援センター      | 壬生中学校区                  | 0282-82-2119 | 0282-81-1155 | 321-0214 | 下都賀郡壬生町大字壬生甲2342-3               |
| 94  | 野木町   | 野木町地域包括支援センター        | 野木町内全域                  | 0280-57-2400 | 0280-57-1117 | 329-0111 | 下都賀郡野木町大字丸林582-1                 |
| 95  | 塩谷町   | 塩谷町地域包括支援センター        | 塩谷町内全域                  | 0287-47-5173 | 0287-41-1014 | 329-2292 | 塩谷郡塩谷町大字玉生741                    |
| 96  | 高根沢町  | 高根沢西地域包括支援センター       | 阿久津中学校区                 | 028-680-3503 | 028-680-3558 | 329-1233 | 塩谷郡高根沢町大字宝積寺2240-1               |
| 97  | 高根沢町  | 高根沢東地域包括支援センター       | 北高根沢中学校区                | 028-676-0148 | 028-676-0542 | 329-1207 | 塩谷郡高根沢町大字花岡2158-10               |
| 98  | 那須町   | 那須町地域包括支援センター        | 那須町全域                   | 0287-71-1138 | 0287-72-0416 | 329-3215 | 那須郡那須町大字寺乙2566-1                 |
| 99  | 那珂川町  | 那珂川町地域包括支援センター       | 那珂川町全域                  | 0287-92-1125 | 0287-92-1164 | 324-0692 | 那須郡那珂川町馬頭555                     |

\* 下記については、令和3年6月1日現在における連絡先  
No.59 小山市地域包括支援センター小山総合  
No.60 小山市地域包括支援センター小山

#### 4 その他の窓口

| No. | 名 称                                      | 電話番号         | FAX番号        | 郵便番号     | 住 所                               |
|-----|------------------------------------------|--------------|--------------|----------|-----------------------------------|
| 1   | 栃木県運営適正化委員会(月～金、9:00～16:00)              | 028-622-2941 | 028-622-2316 | 320-8508 | 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内            |
| 2   | とちぎ権利擁護センター「あすてらす」                       | 028-621-1234 | 028-621-5298 | 320-8508 | 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内            |
| 3   | みんなの人権110番(全国共通ナビダイヤル)                   | 0570-003-110 |              | 320-8515 | 宇都宮市小幡2-1-11 宇都宮地方務総合庁舎           |
| 4   | 公益社団法人 認知症の人と家族の会 栃木県支部(月～土 13:30～16:00) | 028-666-5166 | 028-666-5165 | 320-8508 | 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ3階           |
|     | 栃木県障害者総合相談所                              | 028-623-7010 | 028-623-7255 | 320-8503 | 宇都宮市駒生町3337-1                     |
| 5   | 障害者地域生活相談所(障害者110番)(9:30～16:00)          | 028-624-3789 | 028-624-8631 | 320-8508 | 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内            |
| 6   | 栃木県障害者権利擁護センター(9:00～17:00)               | 028-623-3139 | 028-623-3052 | 320-8508 | 宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内            |
| 7   | 栃木県医療安全相談センター(9:00～11:30、13:00～16:30)    | 028-623-3900 | 028-623-2057 | 320-8501 | 宇都宮市塙田1-1-20 県庁2階県民プラザ内           |
| 8   | 公益社団法人 全国有料老人ホーム協会(月・水・金、10:00～17:00)    | 03-3548-1077 |              | 103-0027 | 東京都中央区日本橋3-5-14<br>アイランドイ-日本橋ビル7階 |
| 9   | 栃木県消費生活センター(月～金、9:00～16:00)              | 028-625-2227 |              | 320-8501 | 宇都宮市塙田1-1-20 (県庁舎本館7階くらし安全安心課内)   |

#### 5 栃木県国民健康保険団体連合会

| No. | 名 称            | 電話番号         | FAX番号        | 郵便番号     | 住 所                   |
|-----|----------------|--------------|--------------|----------|-----------------------|
| 1   | 栃木県国民健康保険団体連合会 | 028-643-2220 | 028-643-5411 | 320-0033 | 宇都宮市本町3-9 栃木県本町合同ビル6階 |