

令和4年度介護保険サービスに関する相談・苦情等の状況

(1) 相談・苦情等件数

内容区分 \ 分類	相談	苦情	告発	その他	合計
サービスの質	2	18	0	4	24
管理者、従業者等の態度及び対応	67	170	7	32	276
説明・情報の不足	19	32	0	1	52
具体的な被害・損害	3	2	0	1	6
利用者負担	14	6	0	4	24
契約・手続き関係	64	29	0	3	96
要介護・要支援認定	1	4	2	1	8
ケアプラン	11	1	1	2	15
サービス利用量	0	0	0	0	0
保険料	0	0	0	1	1
制度の仕組み	33	2	0	17	52
他施策関連	3	0	0	0	3
虐待	31	10	87	143	271
運営基準違反	47	8	65	39	159
被保険者証	0	0	1	0	1
その他	253	123	18	132	526
合計	548	405	181	380	1,514

- ※ 市役所に寄せられた介護保険サービスに関する相談・苦情等のうち、制度や手続きに関する照会など軽微なものを除いた件数を示す。
- ※ 分類の「その他」は、他課、愛知県、国保連等からの情報提供等。
- ※ 内容区分の「その他」は、地域住民とのトラブル、労働環境問題、衛生上の問題等。

(2) 相談・苦情等の内容(例)

○ 「サービスの質」についての苦情

- ・ 計画に位置付けられていた調理・掃除・買い物のサービスが訪問時間内にできなかった。
(苦情申立者：利用者 対象：訪問介護)

→ 事業所に状況を確認し、計画に位置付けたサービスは時間内に行うべきであり、常に時間が足りないのであれば、計画を見直す必要がある旨を指導した。

○ 「管理者、従業者等の態度及び対応」についての苦情

- ・ 担当ケアマネジャーから突然、訪問の連絡があった。準備等あるので突然連絡するのは非常識である。
(苦情申立者：利用者 対象：居宅介護支援)

→ 事業所へ苦情があった旨を伝え、事実確認を行う。以前は当日訪問の連絡をしていたが、現在は事前の連絡に変更していることを確認。引き続き利用者への丁寧な対応を依頼した。

○ 「契約・手続き関係」についての相談

- ・ 事業所へ契約解除の連絡をしたが、1ヵ月前に通知する必要があったことから、1ヵ月分の利用料を請求されているが払わなければならないか。
(相談者：入居者家族 対象：有料老人ホーム)

→ 契約解除については、契約書の規定に則って行うものであるが、支払いに関しては双方の話し合いで解決してもらうことになる。話し合いで解決しなければ、弁護士等へ相談いただきたい旨の助言を行い、市が実施する無料法律相談等の制度を案内した。

○ 「虐待」についての告発

- ・ 同意書に署名は取って身体拘束を実施しているが、身体拘束の検討や評価を行っていない。
(告発者：従業員 対象：住宅型有料老人ホーム)

→ 虐待が疑われたため、施設に対し立入調査を実施した。調査の結果、虐待の認定には至らなかったものの、身体拘束に関する手続きや書類に不備があったため、改善を指示した。

- ・ 介護職員が入居者に怒鳴り、入居者が座っている椅子の座面を蹴った。
(告発者：管理者 対象：認知症対応型共同生活介護)

→ 虐待の事実確認のため、事業所に対して監査を実施した。監査の結果、入居者に対して怒鳴る行為については確認できなかったものの、椅子を蹴った行為については、事実が確認できたため、身体的虐待に該当すると認定した。改善計画書の提出を指示するとともに、高齢者虐待に関する研修の実施や改善指示事項及び内容について全従業者に周知し、意識の共有を図ることも指導した。

○ 「新型コロナウイルス感染症」についての相談・苦情

- ・ 面会に行っても玄関から先に入れてもらえず、アクリル板越しでしか会えない。自由に面会させてくれるよう施設に伝えて欲しい。

（苦情申立者：入所者家族 対象：介護老人福祉施設）

→ 要望があったことを施設に伝達すると共に、面会の取扱いの現状や考え方を確認。面会については厚生労働省が可能な限り安全な方法で実施することを検討するよう通知しており、当該通知をもとに、施設ごとに判断し対応してもらうものであることから、引き続き適切な対応を検討していただくよう依頼した。

- ・ デイサービスよりマスク着用を求められている。個人の判断ではないのか。

（苦情申立者：利用者 対象：通所介護）

→ 新型コロナウイルス感染症対策本部決定の「マスク着用の考え方の見直し等について」の通知に基づき、個人の判断に委ねることを基本としつつも、高齢者等重症化リスクが高い高齢者施設等においては感染対策上の理由によりマスクの着用を求めることは許容させる旨を説明した。

- ・ コロナ濃厚接触の利用者を訪問する訪問介護員が事業所内でコロナ感染を広げるのを防ぐため、事業所に寄ることなく、テレワークを行うことは可能か。

（相談者：事業所管理者 対象：訪問介護）

→ 介護保険で訪問介護員の直行直帰は違反ではないが、1ヵ月全く事業所へ立ち寄らないということは望ましくない。コロナ感染拡大を防ぐためのテレワークについては、勤怠管理を確実に行うこと、終息後も事業所に立ち寄らないということがないようにすることで可能であると回答した。