

令和５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	7	8	3	0	18
管理者、従業者等の態度及び対応	85	211	5	27	328
説明・情報の不足	30	36	1	5	72
具体的な被害・損害	1	2	0	2	5
利用者負担	9	2	0	12	23
契約・手続き関係	48	31	0	10	89
要介護・要支援認定	0	0	0	3	3
ケアプラン	4	4	0	0	8
サービス利用量	0	1	0	0	1
保険料	0	0	0	0	0
制度の仕組み	36	9	0	8	53
他施策関連	0	0	0	0	0
虐待	54	54	77	238	423
運営基準違反	26	9	75	46	156
被保険者証	0	0	0	0	0
その他	233	146	29	114	522
合 計	533	513	190	465	1,701

※ 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

- ・ ヘルパーのサービス提供時間やサービス実施記録が不適切である。
（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が大幅に短縮した場合は、実際の報酬区分で請求をする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

- ・ ケアマネジャーが、モニタリングのため、自宅を訪問していないが問題ないのか。
（苦情申立者：利用者家族 対象：居宅介護支援）

→ ケアマネジャーは、特段の事情がない限り、少なくとも１月に１回、利用者の居宅を訪問し面接をする必要がある旨を説明した。相談者は、ケアマネジャーと相談者自身で話し合いをするため、事業所への連絡を希望しなかったが、相談等あれば再度連絡をしていただくよう案内をした。

○ 「契約・手続き関係」についての相談

- ・ 施設を退居する際の、原状回復費用について適当か相談をしたい。
（相談者：入居者家族 対象：有料老人ホーム）

→ 原状回復費用について、当市で個々に適当かの判断はできないが、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に基づき、施設に対応をする様に案内している旨を説明した。

○ 「虐待」についての告発

- ・ 職員が、入居者の金銭を盗取していた。
（告発者：法人職員 対象：サービス付き高齢者向け住宅）

→ 虐待が疑われたため、施設に対し調査を実施した。調査の結果、入居者の金銭を盗取した行為について事実が確認できたため、経済的虐待に該当すると認定した。改善計画書の提出を指示し、同様の事実が発生しないよう再発防止策を実施するように指導した。

- ・ 職員が入居者に侮辱的な発言をした。
（告発者：入居者家族 対象：特定施設入居者生活介護）

→ 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、入居者への侮辱的な発言をした事実が確認できたため、心理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

- ・ 事業所から、コロナ5類以降もマスクの着用を求められる。市は事業所にどのように指導しているのか。

（苦情申立者：入所者家族 対象：通所介護、短期入所生活介護）

→ 厚生労働省の「マスクの着用の考え方について」に基づき事業所において判断いただくこととなるが、高齢者等重症化リスクが高い方が多く生活する高齢者施設等の従事者については勤務中のマスクの着用が推奨されており、事業者が感染症対策上又は事業上の理由等により、利用者又は従業員にマスクの着用を求めることは許容される旨を説明した。