令和７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

分類 / 内容区分	相談	苦情	告発	その他	合計
サービスの質	7	14	4	2	27
管理者、従業者等の態度及び対応	50	210	9	35	304
説明・情報の不足	8	32	1	1	42
具体的な被害・損害	1	10	0	2	13
利用者負担	11	4	0	2	17
契約・手続き関係	47	43	0	15	105
要介護・要支援認定	3	0	0	1	4
ケアプラン	3	1	0	1	5
サービス利用量	0	3	0	0	3
保険料	0	0	0	0	0
制度の仕組み	45	6	0	4	55
他施策関連	0	1	0	0	1
虐待	34	63	55	150	302
運営基準違反	20	9	66	34	129
被保険者証	0	0	0	0	0
その他	190	114	31	129	464
合計	419	510	166	376	1,471

※ 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」についての相談

- ヘルパーのサービス提供内容に納得がいかない。
  （相談者：利用者　対象：訪問介護）

→　事業所に状況を確認し、利用者からの希望には都度対応しており、担当のケアマネジャーとの情報共有も行われていて対応に問題がないことが確認された。

○　「管理者、従業者等の態度及び対応」についての相談・苦情

- ケアマネジャーと連絡が取れず、請求業務が行われない場合どうしたらよいか。
  （苦情申立者：事業所職員　対象：居宅介護支援）

→　事業所へ複数回連絡を行い、ケアマネジャーへ連絡が付き、請求業務等を適切に実施するよう指導した。

○　「契約・手続き関係」についての相談

- 施設を退居する際に、契約書に１年未満の退居は２か月分の費用がかかると記載されているが、当該費用は支払わないといけないのか。
  （相談者：利用者家族　対象：住宅型有料老人ホーム）

→　退居時の費用について、当市が退居費用に関しての法的判断をすることは出来ないことを説明した。施設への連絡等は希望されなかったが、市が実施する無料法律相談の制度を教えて欲しいということであったため、担当窓口を案内した。

○　「虐待」についての通報

- 職員が入居者の肩を強く掴んだ。
  （通報者：施設職員　対象：住宅型有料老人ホーム）

→　虐待の事実確認のため、施設に対して監査を実施した。監査の結果、入居者への暴力的な行為をした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。

- 職員が入居者の排泄介助時に暴言を吐いた。
  （通報者：管理者　対象：住宅型有料老人ホーム）

→　虐待の事実確認のため、施設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、職員の感情コントロールのために必要な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。