

# 7 行政の対応に関する事例

## ①手続きに関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	介護サービスの利用料で医療費控除をしたいが、対象となる金額の証明の発行ができないことに不満がある。	保険者	介護サービスの利用料の証明発行はないので、領収書等を添付し確定申告で提出いただくよう案内したが、不満を述べられた。傾聴し終了した。

## ②その他の不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	施設入所中の入所当事者に関する、事故報告書の開示請求をしたが、施設からの事故報告書の提出がされていなかったことが発覚した。提出が遅れた施設への対応で、保険者の指導が足りないのではないか。	保険者	提出が遅れていた事故報告書を速やかに提出してもらい、施設に対し、今後このようなことがないように指導を行ったと説明した。
2	利用当事者	要介護認定の結果を電話で教えてもらえないことに不満がある。	保険者	郵送されるのを待つか介護支援専門員に確認するよう伝えた。

# 8 サービス提供、保険給付に関する事例

## (1) 居宅介護支援

### ①介護サービスの調整をしてくれないことへの不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	車いす生活で入浴できない状態だが、要介護から要支援となった。状態は変わらないのになぜ要支援なのか。介護タクシーも通所介護での入浴もできなくなったと利用当事者から聞いた。自費で自宅での入浴を頼むと、約1万円かかると介護支援専門員から聞いた。他地域は要支援の人にタクシーの補助があるが、この地域はないと聞いた。介護支援専門員に相談しても、利用当事者の介護に関する窓口は他の家族のため、相談者には何も詳細を知らせてくれない。利用当事者の介護について、他の家族にも説明する義務はないのか。	保険者	介護サービスについて、介護支援専門員から説明があり、居宅サービス計画を見直しをしているようなので、家族で話し合い、介護支援専門員との面談に同席するなどを提案した。また、保険者から、介護支援専門員に連絡して相談者の意見を伝えてほしいとのことで、介護支援専門員に内容を伝えた。介護支援専門員は、相談者も含めて話をするとのことであった。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2	家族	<p>介護支援専門員がモニタリングに来なくなり、連絡さえもない月が段々増えてきた。介護支援専門員の役割を果たしていないように感じるため、担当の介護支援専門員を変更しようと思っている。</p> <p>介護支援専門員の介護報酬はどこから支払われているのか。</p>	国保連	<p>介護支援専門員は、毎月モニタリングを行うことになっているが、コロナ禍であるため、利用者に応じ電話や文書によるモニタリングも可能としていることを伝えた。</p> <p>また、介護報酬は保険者から支払われている旨を説明した。</p> <p>介護支援専門員から連絡がないことについて、保険者に相談することを勧めた。</p>
3	家族	<p>介護支援専門員に対し以下の不満がある。</p> <p>①利用当事者の通院に介護タクシーが必要で介護支援専門員に頼んだところ、介護保険ではできない内容で、自費になると言われた。</p> <p>②通所介護を依頼した際、胃ろうと痰吸引が必要な人は受けてもらえないという理由で、紹介してもらえなかった。</p> <p>③今の介護支援専門員は信頼できないので、交代をお願いしたが、保険者からも事業所に指導してほしい。</p>	保険者	<p>相談者の話を傾聴した。保険者からも指導してほしい、指導したら連絡をほしいとのことだったが、指導の内容を伝えることはできない旨を説明した。</p> <p>管理者に電話連絡し、相談者からの電話内容を伝えたところ、既に相談者から同じ内容の連絡があったとのこと。介護支援専門員は、介護タクシー、通所介護も情報提供したが、相談者の意に添わなかった。介護支援専門員としては、今は、利用当事者の状態が悪く、次々と介護サービスを入れる時期ではないと判断し、訪問看護師等とも連携を取りながら進めていたが、それが相談者の考え方と違っていた。</p> <p>介護支援専門員と管理者で謝罪したとのことであった。</p>

## ②介護支援専門員の態度や言動に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	家族が介護サービスを利用している。生活援助での掃除で、玄関内外は範囲にならないのか。汚れているので掃除してほしいと伝えているが、してもらえない。相談者ではなく、利用当事者から伝えたい方がいいのか。	国保連	生活援助の内容については、介護サービスを利用される方の要望を聞き取り、介護支援専門員が必要と判断した上で居宅サービス計画に反映されることを伝えた。介護サービス内容及び介護支援専門員への不満については保険者への相談を勧めた。
2	家族	利用当事者に義歯が必要と思い、介護支援専門員に訪問歯科を手配してもらった。しかし歯が残っているとこのことで訪問歯科医は何もせず帰ってしまった。介護支援専門員に次回はいつ来るか聞いたが、歯科医は利用当事者の希望がないので来ない旨の回答であった。 訪問介護員に玄関まで掃除してほしいとお願いして置いておいたが誰も掃除してくれない。 保険者にも地域包括支援センターにも相談したが皆、「介護支援専門員に相談して」という。しかし介護支援専門員に相談しても、歯科医と同様利用当事者が希望していないからできないと言われた。	国保連	介護支援専門員が総合的に判断して居宅サービス計画を作っているため、もう一度介護支援専門員とサービス内容について話し合うよう提案した。 相談者は、いろいろな窓口で相談しているうちに介護保険の仕組みがよく分かってきた。今の介護支援専門員は仕事をしないので変更しようと考えているとのことだった。
3	利用当事者	担当の介護支援専門員が退職等により何度も交代している。 現在の介護支援専門員は電話をかけてきて近いうちに訪問すると言うが、何か月も来ていない。 その前の介護支援専門員は訪問看護の利用を強制し、訪問した看護職員は体温と脈を測るだけで対応も悪かったので断った。 介護支援専門員を代えること、介護支援専門員に訪問看護は必要ないと言ってもよいのか。	国保連	介護支援専門員は、月に一度利用者の状態を把握しなければならないが、コロナ禍での対応として、利用者に承諾を得た上で、訪問ではなく電話等により状態を把握することも可能であると説明した。 まずは相談者が訪問を希望していることを介護支援専門員に伝えるよう勧めた。 また、相談者から、利用する介護サービスについての希望を伝え、訪問看護の必要がないことも伝えるよう勧めた。 介護支援専門員の交代については、地域包括支援センターに相談するよう勧めた。
4	家族	利用当事者は、介護サービスを利用しながら在宅生活をしている。利用当事者の家族の介護負担等を考え、介護支援専門員に対し短期入所生活介護の利用の意向を伝えたと、断られてしまった。利用当事者の家族が介護支援専門員に理由を聞くと、納得がいけないなら介護支援専門員を変更するよう言われた。 また、以前、利用当事者の身体状況が変化したため介護支援専門員に要介護区分変更申請について相談したが、見直ししても変わらないと言われたことがあり不信感を抱いている。	保険者	介護支援専門員の業務として、利用者及び家族の意向に沿って支援することが求められることを説明し、相談概要を踏まえ保険者として事業所に事実確認を行い対応することが可能な旨を伝えた。しかし、相談者は現時点では保険者から事実確認はしないでほしいとのことであった。 また、要介護認定については介護支援専門員が決めることではないため、主治医に相談する機会があれば、主治医に要介護区分変更申請の必要性の有無を確認し、主治医の意見を踏まえて検討するよう助言した。併せて、介護支援専門員の変更の手続きについても説明した。相談者の要望により保険者から事実確認は行わないが、今回の相談内容については、関係部署に情報共有する旨を伝えた。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
5	家族	<p>利用当事者は、腰痛がひどくなり、杖で歩くことが出来なくなったため、歩行器を購入した。その頃から利用当事者は、物忘れがひどくなり、同居の家族の介助が必要になった。</p> <p>このような状況について、その家族が介護支援専門員に電話で連絡したが、歩行器を使っているなら大丈夫と言って利用当事者の状態を把握するための訪問もなかった。</p> <p>その後、利用当事者はベッドから転落した。骨折していたので入院となった。</p> <p>入院中、介護支援専門員は、利用当事者の状態も把握せず、病院の相談員は、退院後の生活を心配し、小規模多機能型居宅介護事業所の利用を勧めた。病院の相談員は介護支援専門員と相談した様子もない。本来、介護支援専門員が、入院中に退院後の介護サービスの調整に動くべきではないのか。退院後は、病院から紹介された小規模多機能型居宅介護事業所を利用することになった。</p> <p>同居の家族も要支援となった。</p>	国保連	<p>介護支援専門員は、月に1回利用者の状態を把握しなければならないこと、利用者の状態に変化があった場合は、その状態を把握しなければならないこと、退院後の介護サービスの調整もしなければならないことを説明した。</p> <p>同居の家族は、要支援であり、地域包括支援センターの介護支援専門員が担当するため、利用当事者を担当していた介護支援専門員が担当することはないと思われる旨伝えた。その家族については、地域包括支援センターに相談して介護サービスを利用するよう助言した。</p>
6	家族	<p>介護支援専門員から今月で担当を終了すると連絡がきた。</p> <p>地域包括支援センターと話をしたが、介護支援専門員が決まらなければ来月からの介護サービスの利用はできなくなると言われた。新しい介護支援専門員を見つける手伝いはしてもらっていない。</p> <p>相談者が、居宅介護支援事業所に数か所連絡をしたが、すべて断られてしまった。</p> <p>相談者としては、今の介護支援専門員と契約を解除する約束はしていない。また、契約書には、解除の際は、30日前までに文書で通知すると記載されているが、契約解除の文書も受け取っていない。</p> <p>利用当事者が介護サービスを利用できなくなるのは困る。</p> <p>自分でプランを立てる方法があると聞いた、それはどのようにすればいいのか、事務的なことは何があるのか教えてほしい。</p>	国保連	<p>話を整理しながら傾聴し、介護支援専門員に現状を報告し、新しい介護支援専門員が決まるまでの間のことを相談すること。また、プランの自己作成や届け出の方法等は保険者が窓口になるので保険者に相談されるよう助言した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
7 ㊦	利用 当事者	<p>利用当事者が新型コロナウイルスに感染したが、介護支援専門員から療養期間中に一度も様子伺いの連絡がなかった。そのため家族から介護支援専門員に新型コロナウイルスに感染していたことを報告すると、他から聞いている旨を言われとても不快になった。また、お見舞いの一言もなく、高齢者やその家族に対して配慮にかけない人だと思信用できない。</p> <p>利用当事者が新型コロナウイルス感染症の感染後から夜間におむつを外してしまい、毎朝その処理が大変である。そのことについて相談したいが、介護支援専門員に相談はしたくない。</p> <p>知人に利用当事者のおむつ外しについて相談したところ、保険者に相談すると「脱げないおむつ」の支給をしてもらえると教えてもらった。利用当事者の行動についてどうしたらよいか介護支援専門員以外に相談する場所は保険者でよいのか教えてほしい。</p>	保険者	<p>おむつ外しの問題とは別に、介護者が介護支援専門員に相談できない状況は好ましくないことを伝え、地域包括支援センターに相談するよう助言した。しかしながら、現在の介護支援専門員を紹介したのが地域包括支援センターであるため、地域包括支援センターに対してもあまりよく思っていないとのことであった。</p> <p>おむつ外しについての対策をいくつか紹介し、また、脱げないおむつの支給はしていないことを伝えた。</p>
8	利用 当事者	<p>介護支援専門員が相談者の自宅に訪問に来た際、相談者の引き出しを許可なく勝手に開けた。また、利用料の支払いを銀行振り込みをしたいのに、通帳もカードも持ってないところを指定してきた。</p> <p>訪問介護員が掃除をしないことを介護支援専門員に相談したが、「伝えておきます。」のみで、改善される様子がない。</p> <p>相談者は介護支援専門員の変更を考えている。</p>	保険者	<p>相談者から、保険者が介護支援専門員に連絡をとり、訪問介護員の掃除の件と、介護支援専門員が許可なく引き出しを開けたことについての謝罪と説明をしてほしいと要望があった。</p> <p>相談者は、毎日、居宅介護支援事業所に電話をかけている。今回の介護支援専門員が三人目の担当である。訪問介護員も代えてほしいと言う要望が多く、責任者が対応している。</p> <p>相談者に電話したところ、「介護支援専門員を変更したい。介護支援専門員を紹介してほしい。」と仰ったため、地域包括支援センターの電話番号を案内した。</p> <p>相談者より、地域包括支援センターに電話が入った。地域包括支援センターで相談者の介護支援専門員を探し、調整していくとのことであった。</p>
9	家族	<p>介護支援専門員に意地悪をされている。</p> <p>利用当事者は口腔内のけがで治療をしているにもかかわらず、介護支援専門員から、大したことはないから歯医者に行かなくていい旨を言われた。</p> <p>そして、介護支援専門員は勝手に歯医者に連絡し、治療を終了することになってしまった。</p> <p>介護支援専門員のことはどこに相談したらよいのか。</p>	国保連	<p>介護支援専門員は、医療的な判断はできず、治療の継続については、歯科医師に確認を取る必要がある旨説明した。</p> <p>介護支援専門員にかかわる相談は当該事業所の管理者と保険者を案内した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
10	家族	<p>利用当事者は、短期入所生活介護を利用しており、事業所に貴重品として自宅の鍵を預けている。利用当事者の担当の介護支援専門員が、親族のキーパーソンから許可を得て、鍵を借りて、親族と一緒に勝手に実家に入ったことが過去に複数回あった。</p> <p>相談者は、「勝手に実家に入るのを辞めてほしい。」と親族に伝えている。介護支援専門員は、相談者が憤慨していることを知らない。介護支援専門員が勝手に実家に入るのは、業務の通常の範囲なのか。</p>	保険者	<p>介護支援専門員の業務の範囲について、保険者が発行している介護保険利用についての冊子に記載された介護支援専門員の役割を読み上げ、相談者に説明し、相談者は「介護支援専門員に勝手に部屋に入るのを指摘してほしい。」とのことだったが、関係各所に事実確認する旨の了承を得て、電話を終えた。</p> <p>当該介護支援専門員に電話し、相談者から相談があった件を伝えた。</p>
11	家族	<p>介護支援専門員と訪問介護員の利用当事者に対する態度に失礼な部分があるので代えたい。</p> <p>利用当事者は介護支援専門員が代わることにより、事業者がすべて代わってしまうことを恐れている。相談者は制度のことがよく分からない。仕組みを教えてほしい。</p> <p>介護支援専門員や訪問介護員の失礼な部分については、言い方や態度すべてである。高齢者だから分からないと思っていのようにされている。</p>	保険者	<p>他地域に住む相談者の家族も介護支援専門員や訪問介護員の事業所変更を希望していることを確認したうえで以下のことを伝えた。</p> <p>①介護支援専門員を含めた事業所の変更は可能であり、介護支援専門員を代えたらすべての事業所が変更になるわけではない。継続したい介護サービスの契約はそのままに、変更したい事業所については別の事業所を探して契約すればいい。そういった相談は地域包括支援センターで対応できるため、地域包括支援センターに相談してほしい旨を伝えた。</p> <p>②地域包括支援センターは保険者が委託している相談窓口だが、要介護の方の介護支援専門員にはなれない。</p> <p>③一連の対応に不信感があるということであれば苦情としてあげることはできる。</p>
12	家族	<p>介護支援専門員が初めて居宅サービス計画を持参した際、利用当事者の主治医とは違う医師が主治医として記載されていた。</p> <p>相談者は、利用当事者や相談者に事前に相談もなく、勝手に他の医師を主治医と記載したことに不信感を抱いたため、介護支援専門員にそのことを訴えた。その結果、居宅サービス計画には今までの主治医と新しい医師の2名が記載された。</p> <p>このような介護支援専門員主導の介護サービスはあってはならない。利用当事者には相談者もいるので意向を伝えられるが、高齢者は言われるまま介護サービスを利用しているかもしれない。</p>	国保連	<p>介護支援専門員は、居宅サービス計画を作成する前に、利用者及びその家族の意向及び主治医等も把握する必要があること、その際、居宅サービス計画に把握した主治医以外の医師を記載する場合は、事前に利用者及びその家族にその理由を説明する必要がある旨を説明した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
13	家族	介護支援専門員が、利用当事者等相談者の知らないところで利用当事者の他の家族と情報共有をしている。やめてほしい。	保険者	当該事業所に連絡した。 利用当事者は思い込みが強く、事業所としても対応に苦慮している。そういったことから利用当事者の他の家族にも情報共有をしており、そのことは利用当事者等相談者にも伝えているが、忘れてしまっていると思われるとのこと。 記録に残す等、言った言わないを避けるとともに、相談者に丁寧な対応や説明を依頼し終了した。
14	家族	介護支援専門員となかなか連絡が繋がらず不安である。介護支援専門員の変更を事業所に頼んだが、改善することを条件に継続した。しかし、改善されることがなかったため事業所を変えたい。	保険者	地域包括支援センターを通じ、事業所を変更する手続きを進めてもらった。
15	利用当事者	相談者が退院する際、介護支援専門員に連絡するも連絡が取れず、折り返しの連絡もない。入院前から介護支援専門員より、通所介護を利用するため見学してから決めようと話していたが、連れていかれた事業所では、通所することが決まっており、相談者は非常に戸惑った。その事業所に介護支援専門員の勧めで通所したが、数回利用しただけで断った。希望を話すか否定されたり、連絡が取れないので、介護支援専門員を代えたい。	保険者	介護支援専門員の変更は、利用当事者の希望でできるが、契約にかかわることになるため利用当事者が変更先を決めることになる旨を説明した。地域包括支援センターで、介護支援専門員に対する不満や事業所の選択等の相談をするよう案内した。 保険者から地域包括支援センターに相談内容を伝えた。事業所は複数紹介すること、利用当事者等で決定してもらう事等を確認し、丁寧な対応や説明を依頼し終了した。

### ③管理者等の対応に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	介護支援専門員の口調がかなり強く、家族が委縮してしまうことが続き、精神的に負担になっているため、介護支援専門員を代えたい。事業所の対応についても、不誠実であったり、伝えてほしいといった内容を伝えなかったりと連絡の齟齬が見られるため、事業所の変更を検討したい。	保険者	相談者に、事業所への苦情相談、事業所内での介護支援専門員の変更、地域の地域包括支援センターに居宅介護支援事業所の変更を相談する、といった順番になることを案内した。現在、利用中の介護サービスがあれば、同じ法人内に介護支援専門員を持つ事業所もあるため、利用中の介護サービス事業所で信頼しているところがあればそこに相談することもできる旨案内した。個別に利用中の介護サービス事業所に連絡してはいけないと思っていたようで、再度家族と相談されることとなり、終了した。

#### ④介護支援専門員の訪問に関する不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>利用当事者が介護支援専門員に対する贈り物等をしてしまう。利用当事者を止めてもやめないため、介護支援専門員から断ってほしい。訪問介護事業所にも渡していたが、送り返してきたため利用当事者も贈ることをあきらめた。なぜ事業者によって対応が違うのか。渡すものが高価になるなどエスカレートすることも心配である。</p> <p>利用当事者は菓子折りを訪問の都度用意し、介護支援専門員に渡している。</p> <p>介護支援専門員がお昼時間に訪問し、利用当事者はお弁当を用意して一緒に食べたり、外食でごちそうしたりしている。</p>	保険者	<p>介護保険法上罰則規定はなく、事業所に直接申立てた方が良いのではと提案したが、保険者から匿名で事業所に伝えることを希望したため事業所に連絡した。</p> <p>介護支援専門員は断り切れず好意を受け取っていたが、今後はすべて断るように事業所の責任者から指導したとのこと。当該介護支援専門員個人の問題とせず、事業所として徹底する様に依頼した。</p>

#### ⑤居宅サービス、介護サービス等の説明不足に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>介護サービスを利用したいと思い、利用当事者が要介護認定の調査を受け、要介護と認定された。</p> <p>その後、相談者が介護支援専門員に訪問介護を利用したいと伝えたと、毎日の利用は無理であり、週2、3回しか利用できないと言われた。</p> <p>近隣の地域に住んでいる親族は、同じ要介護度で、毎日訪問介護を利用している。住んでいるところによって、同じ要介護度でも利用できる介護サービスの量は異なるのか。</p>	国保連	<p>週2、3回しか利用できないということについては、介護支援専門員が利用当事者の状態から訪問回数を判断したこと、地域によって利用できる訪問介護事業所及び訪問介護員が少ないために利用者側の希望に対応できないことが考えられると説明した。</p> <p>また、毎日の利用ができないことについて、介護支援専門員にその理由の説明を求めよう勧め、了承された。</p>
2	利用当事者	<p>先日、介護支援専門員と訪問介護員が家に来た際、介護支援専門員が居宅サービス計画の内容を説明せずに、時間がないので、名前を書いて印鑑を押すように言われた。</p> <p>後で居宅サービス計画を見たところ、訪問介護員による食事の準備が週2回になっていたりと、希望していない買い物と通院介助が記載されていた。</p> <p>これらのサービスについては、介護支援専門員から提案されたが、いらないと断ったにもかかわらず入っていた。</p>	国保連	<p>介護支援専門員に連絡して、居宅サービス計画に希望していないサービスが記載されていることを伝えるとともに、居宅サービス計画に記載されているサービス内容について詳しい説明を求めよう助言した。</p>
3	家族	<p>亡くなった利用当事者の記録や居宅サービス計画を開示請求したが、キーパーソンが他の家族になっているため見せられないと言われた。家族なのに見られないのはおかしいのではないかと。キーパーソンとは連絡を取っていないため、見せてもらうことはできない。弁護士に対応を依頼し事業所を訴えることも考えている。保険者として事業所を指導してほしい。</p>	保険者	<p>事業所に確認するが、結果は保険者からは教えられない旨を伝え切電した。</p> <p>当該事業所の管理者に確認した。</p> <p>相談者は介護に疎遠になっていて、キーパーソンからは、要介護認定の結果以外の情報を伝えないでほしいと言われている。</p> <p>法人として、正当な理由なく第三者に情報を漏らさないと決めており、「正当な」のところにキーパーソンの意向も含まれていると解釈している。</p> <p>法人としての決まりについて、相談者にしっかり説明するよう伝え、対応を終了した。</p>



## ⑥事務手続（利用者負担を含む）に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者の介護をお願いしているが、今月末で介護支援専門員の担当を断られた。理由が分からず、今後もどのようにしていいのかわからないため、教えてほしい。	保険者	保険者から事業所にその理由および今後の流れについて説明するように連絡することで納得された。事業所に確認したところ、事業所が断っているのではなく、利用当事者等が断ってきているとのこと。事業所には、変更する場合は、今後の流れについても説明をするように連絡した。
2	家族	介護支援専門員が利用当事者の要介護度を適切に区分変更しなかった。利用当事者は、介護サービスを十分に利用できておらず、家族の介護の負担が重くなっていた。介護支援専門員は、介護老人福祉施設に申し込まれることを避けるために、要介護3以上になってほしくなかったのではないかと考えている。また、説明や情報が不足しており、相談者は分からないことが多かった。他の家族の介護支援専門員が交代したら、不足していた情報が分かるようになってきて、要介護度をきちんと上げていなかったことに気付いた。	保険者	保険者から介護支援専門員に連絡をとって事実確認を行い、相談者の要望を伝えることはできると説明した。相談者は、これから利用する方のために改善してほしいが、利用当事者の担当から既に外れているので、介護支援専門員に連絡をとっても意味がないのではないかと悩んでいる。保険者には事業所名を伝えるだけにとどめておきたいとのことだった。部署内で情報共有させていただきたい旨を伝え、了承を得た。