

(16) 認知症対応型共同生活介護  
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	<p>入居日に契約書を渡すと言われたが、内容を確認しておきたかったので、見学に行ったときに受け取った。その時に、入居申し込みをするかどうか今決めてほしいと言われ、申し込みをした。</p> <p>後日、契約書とは別に重要事項説明書や他にも山のように書類が送られてきた。中身を確認すると、契約書と重要事項説明書の内容に相違点があり、別の書類に関してもなぜ提出する必要があるのかわからないものがあったので、事業所に問い合わせをした。</p> <p>すると、入居前にそのようなことを言うてくるなら契約はできないと入居を断られた。重要事項説明書についての説明は受けておらず、これは法令違反になるのではないか。急に入居を断られても困る。</p> <p>そもそも、事業所側から押印された契約書が2部届いている、相談者がサインをしたら契約成立になるはずだ。</p> <p>保険者に相談した際に、事業所に連絡をしようと言っていたが、すぐに対応してくれるかどうかかわからない。国保連からも、保険者や当該事業所に連絡し、話をしてほしい。</p>	国保連	<p>国保連は、電話相談のみで、事業所に直接連絡をするという対応はしていないことを説明した。</p> <p>入居契約が成立しているのかどうかについて、また入居ができない理由については、直接事業所に確認するしかないと伝えた。</p>
2	家族	<p>利用当事者が認知症対応型共同生活介護に入居しているが、退去することになった。認知症対応型共同生活介護の委託事業者が変更になり、契約書の説明を受けた。</p> <p>契約書には、部屋の現状回復費用として、エアコンを含むクリーニング代及び床のワックスを請求する旨記載されている。</p> <p>利用当事者は故意に部屋を汚していないため、各項目を負担する必要があるのか疑問である。</p> <p>職員から、委託事業者が変更になる前は、契約書に現状回復費用について記載されていても、請求はしていなかったと聞いた。</p> <p>今回、請求されることが妥当であるのか聞きたい。</p>	国保連	<p>原状回復費については、当事者間の契約であるため、部屋のクリーニング代等を請求されることが妥当であるかの判断はできない旨伝えた。</p> <p>まずは当該事業所の管理者に原状回復費用を負担をしなければならないのか確認し、それでも請求内容に疑問があれば、委託事業者に問い合わせしてみるよう勧めた。</p> <p>また、契約に係る相談窓口として、消費生活センターがあることを情報提供した。</p>