

2 介護サービスに関する事例

(1) 居宅介護支援・介護予防支援

①従事者の態度

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	本人	【要旨】 ケアマネジャーの対応について 【概要】 難病で、訪問看護を週2回入浴介助で利用している。昨年、65歳になり要介護認定を申請すると要介護1だった。訪問看護事業所の管理者が居宅介護支援事業所を開設したためケアプラン作成を依頼した。 3月に認定更新すると要支援2だった。ケアマネジャーから要支援2の訪問看護は週1回しか利用できないと言われ、看護師が2人派遣された。要支援なのに何故1人が2人になるのかと思った。 6月に区分変更申請をすると要介護1の結果が届き、担当者会議を開催した。ケアマネジャーに2人派遣の理由を尋ねると、「入浴は危ないから。役場には2人派遣の許可をもらっている」と返答した。入浴介助は一人で大丈夫なため、役場に相談すると、ケアマネジャーには「双方で話し合い、利用者が納得したうえでなら良いですよ」と助言を行ったとのことで、ケアマネジャーは役場に利用者に許可をもらっていると嘘を言っていた。ケアマネジャーには「説明は聞いていない。自分は納得していないし、役場にも確認したが言い訳をするのか」と苦情を言った。 ケアマネジャーはケアプランの説明は何もせずサインと印鑑を貰うだけなので指導が必要だと思う。保健所から難病等の診断書の書類は貰っているため自己負担は発生しないが、皆のお金を使っている。訪問看護事業所はどこに請求し、どこから支払われるのか。	話を傾聴し、ケアマネジャーの業務について説明した。ケアマネジャーのことは役場が状況を聞いているので指導されるのではないかと話をしたが、「どうですかね」とのこと。 難病による訪問看護については介護保険の利用ではないため、保健所に自身の訪問看護サービスが適切かどうかを含めて相談してみるよう勧めた。

2	子	【要旨】 ケアマネジャーを変更したい 【概要】 母の担当ケアマネジャーの変更を考えている。市から居宅介護支援事業所の案内のパンフレットはもらったが、自分たちで探すように言われた。どのような基準で選んだら良いかわからない。貴会は紹介してくれるのか。 事業所を変更する場合、何か手続きをする必要があるのか。契約書に解約は2週間前に申し出るよう記載してある。 担当ケアマネジャーは、要支援から要介護になった際に、地域包括支援センターから紹介された事業所の職員である。 ※変更の理由 ・ 母は一人暮らしで、男性ケアマネジャーに抵抗がある。 ・ ケアマネジャーが母を訪問する際は家族が立ち合うので、事前連絡をお願いしたが、直前に来る。 ・ 利用当初、母は一人暮らしで耳が遠く高齢なのでこまめに連絡をしてほしいと伝えたが、来ない。 ・ 2か月前に緊急通報システムについて相談したが、未だに連絡がない。ケアマネジャーとの相性が良くないのか。	本会では事業所の紹介はできないことを説明し、変更理由を尋ねた。 変更の方法としては、女性に交代してもらうか、事業所を変更するかになると思われるため、地域包括支援センターに相談を勧める。 変更する際は特に手続きの必要はないが、次の事業所が決まったら、契約書に従って、事業所に申し出をするよう伝えて終了した。
---	---	---	---

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
3	家族	【要旨】 ケアマネジャーの対応について 【概要】 妻は要介護3でデイケアを利用していましたが、3か月前自宅で転倒骨折し入院した。要介護4で本日退院だが、3週間位前に病院のソーシャルワーカーが担当ケアマネジャーに退院の連絡をしているので、デイケアを再開できるつもりでいた。しかし、5日前になって突然ケアマネジャーから電話があり、「デイケアが一杯で利用できない。他の事業所なら空きがあるがどうですか」と連絡があった。 自分達は利用を断られるようなことは何もしていないし、理由は全く思い当たらない。退院日は早く分かっていたはずなのに、何故今になって急に利用者が一杯なのか、ケアマネジャーに理由を聞いても、はっきりしたことは言わない。 これまで入院は何回かあるが、いつもケアマネジャーがデイケアを利用できるように手配していた。今回のようなことは初めてである。3～4年も一緒にやってきたデイケア系列の居宅介護支援事業所なので信頼していたのに、裏切られたようでとても残念である。自分達は今後どうしたら良いのか。	相談者がケアマネジャーの対応に不信感を持たれる気持ちは理解できると伝える。 ケアマネジャーは退院日を事前に聞いており、要介護度も4に変わっているので、ケアプランを作成するためにサービス担当者会議を開催したり、退院前に本人家族と相談したりして、在宅サービスがスムーズに利用できるよう支援しなければならないことを説明する。 相談者は、居宅介護支援事業所の変更を希望されたため、地域包括支援センターに相談されるよう勧めた。

4	本人	【要旨】 ポータブルトイレでの排泄について 【概要】 相談者は要介護3、リウマチで身体が不自由である。 ポータブルトイレを使っているが、座面が低く、補高便座を取り付けても、立ち上がりが大変なため、何か良い方法がないか考えている。夫も高齢で一日何回も介助してもらうのは大変なので、立ち上がりの際に、縦の手すりがあれば楽になるのではないかと考えているが、ケアマネジャーはいつも忙しいので、相談に対応してもらえない。 福祉用具貸与の事業所も車椅子のタイヤの空気が抜けたと連絡をしないと来てくれない。以前からベッドからの起き上がりが大変なので、手すりを要望しているが、思いうような手すりがないようで、「探してみます」で終わっている。	排泄動作を見て、適切な福祉用具や住宅改修の検討をする必要があるため、ケアマネジャーに相談するよう説明し、本会からケアマネジャーに連絡することを提案したが、自分で連絡すると言われ終了した。
---	----	--	--

5	家族	【要旨】 ケアマネジャーの対応について 【概要】 ・ケアマネジャーが訪問した後、利用者は興奮状態になり、その理由は分からなかった。翌月ケアマネジャーに聞くと何も覚えておらず、すぐに「担当を替えるか、事業所を替えるか」と言うため、「替えてほしいとは言っていない。改善してくれば良い」と伝えると、頑張ると返答した。 ・ケアマネジャーに引越し先を教えたが、支所から電話があった。ケアマネジャーから利用者の住所を教えてほしいと頼まれたとのことだった。実際は知っているのに嘘を言っていたため、ケアマネジャーに何故支所に住所を聞いたのか尋ねると、「覚えていない。パニックで」と返答した。また、同じ質問をしても違う回答や言い訳をする、相談しても返事をしない、連絡するとすぐに謝るだけであり、ケアマネジャーは信用できない。 ・自宅にケアマネジャーと管理者と課長が来た。ケアマネジャーは変更しないつもりだったが、本人が担当交替を要望した。事業所側も替えてほしいと言うため、「自分達が悪いわけではない。替える気はない」と断った。 後日、課長から「あなたが怒ったり抗議したり、几帳面なのでやりづらいと職員みんなそのように言っている」と返答があった。他の事業所を探したが、引き継ぎが必要と言われた。今の状況を引き継ぎされると自分に対して先入観を持たれる、どうしたら良いか。	相談者にどのようなことがあったのか聞いても詳細については話されなかった。 利用者の状況が不明なため、利用者のサービスは継続できているか確認すると、何も問題なく利用できていると言われた。 相談者とケアマネジャーのトラブルではないかと思われたが、終始担当を替える気はないと言われたため、相談者の真意は不明だった。 利用者のサービスが滞らないように、次の居宅介護支援事業所が決まるまではこのまま対応してもらうよう勧め終了した。
---	----	---	--

6	事業者	【要旨】 ケアマネジャーと利用者家族とのトラブルについて 【概要】 居宅介護支援事業所のケアマネジャーから地域包括支援センターに相談があった。 相談内容は、「利用者家族とトラブルがあったので、利用者の居宅介護支援契約を解除したい。契約を解除できる理由は定数以外にあるか」との質問だった。 ケアマネジャーとトラブルのあった当該家族のことは当センターも把握していた。双方の話を聞くと、ケアマネジャーの方が話を傾聴する姿勢が不足しているのではないかとされた。 ケアマネジャーを交代することになり、当センターが双方の話し合いに立ち会った。 【話し合いの状況】 事業所は、利用者家族に「この先、同様のことがあれば事業所全体として契約を解除する」との条件を出した。 一方的に条件を出された利用者家族は「申し訳ない」と返答するしかない状況だった。 ※ 当センターとしては、事業所に問題があるように思った。国保連に同じような事例や対応方法について情報があれば教えてほしい。	ケアマネジャーが利用者家族とのトラブルを理由に、利用者の居宅介護支援の契約を解除することは、運営基準では契約を解除できる理由に当たらないと思われると伝え、地域包括支援センターも同様の意見であった。 現在、介護サービスは問題なく提供されているのに、事業所がグループ全体でサービス提供を解除するということを一方的に利用者へ伝えたことは、地域包括支援センターも問題であると判断している。 利用者が必要な介護サービスを使えなくなることは避けてほしい旨を伝えた。 ※ 本会に苦情申立書が提出された場合の対応としては、調査の結果、事業所に改善する必要があるれば指導助言を行っている旨説明を行った。
---	-----	--	--

7	本人	【要旨】 相談ができない 【概要】 要介護1。 転居したため、居宅介護支援事業所を変更した。当該事業所のケアマネジャーは連絡なしに自宅を訪問し、玄関先で計画書に印鑑をもらってすぐ帰ろうとする。引き止めてリハビリの相談をしたところ、ケアマネジャーは、「リハビリしましょう」と言っただけで、その後連絡がないので、自分でインターネットから近くの病院を探し、通院しリハビリをしている。 同月中旬以降、事業所に電話するとケアマネジャーは入院していた。後日、本人から連絡があり、翌月の計画書が新聞受けに入っていたが、その後は何も連絡はない。 サービスは手すりのレンタルだけなので、このような対応をするのか。前任のケアマネジャーは、状態の確認をしたり病院を探してくれたり、相談できたが、現任のケアマネジャーは対応もしてくれず相談もできない。	本会から事業所に事情を聴いてよいかと提案したが、相談者は希望しなかった。 相談者は事業所に対して不信感があるが、リハビリで通院している病院の系列事業所であるとのことで、今後の影響を心配されて、事業所の変更については考えていないとのことだった。 地域包括支援センターに相談を勧めると、以前も相談したことがあると言い、了解された。
---	----	--	--

8	家族	【要旨】 介護予防訪問介護の利用について 【概要】 親は要支援2、訪問介護で身体介護を週2回利用。栄養不足もあるので、調理を週2回追加で希望すると、週4回の提供は無理との返答だった。 地域包括支援センターの担当者に訪問介護サービスを週4回計画してほしいと言うと、担当者は、「週3回以上のプランを作成したことはない」と回答した。 制度のしくみを説明すべきであり、作成した経験があるかどうかを聞いているのではない。担当者は利用者や家族の希望があれば作成するのが当たり前ではないのか。 1カ所の事業所で4回が無理なら2カ所の事業所に頼んでもらえば良いのではないか。町では事業所数が少なく4回対応できる事業所を探すのは容易ではない、不公平ではないかと思う。 地域包括支援センターに担当者の変更を頼んで、2カ所の事業所を利用できるかどうか相談したい。	訪問介護の利用回数については、利用者の状況に応じてサービス内容を適切に判断し決定しており、地域包括支援センターの作成した介護予防ケアプランに位置づける必要があると説明した。 相談者は地域包括支援センターの担当者への不満と地域差があることへの不満を言われるので傾聴した。 介護予防訪問介護は、2カ所の事業所は利用できないことになっていると説明するが納得されず、どこにその様な記載があるのか、根拠を示すよう要望されたため、根拠となる「介護報酬の解釈」の記載事項を読み上げたところ、やっと納得された。
---	----	--	--

9	家族	【要旨】 ケアマネジャーの対応に精神的負担が大きい 【概要】 かかりつけ医系列の居宅介護支援事業所にケアプランを依頼しているが、職員がすぐに辞めるためケアマネジャーは5人目である。 [ケアマネジャーへの苦情] ・ ケアマネジャーに相談しても話がかみ合わず、自分の思い通りに業務が進まないとすぐに感情的になり、「私はどうすればいいのか、自分も一生懸命なのに」と利用者に文句を言う。 ・ 家族は、ケアマネジャーに真意を理解してもらうために、いつも気を遣いながら話をしないといけないので、精神的な負担がとても大きい。また、家族の方が何か悪いことをしているようにケアマネジャーの態度から感じてしまい、自責の念に駆られる。 ・ 更新申請の結果が届いたらすぐに事業所と病院に知らせるのに、「まだですか。見せてください」と何回も催促の電話を掛けてくる。 ・ 医師からリハビリが必要と言われたので、状態維持のためデイケアを週3回希望した。ケアマネジャーは本人に理由も聞かず、勝手に週2回のケアプランを立ててきた。利用者の気持ちを全く理解しようとせず、自分の業務の都合ばかりを言う。 ・ 今日ケアマネジャーから電話があり、本当に気分が悪くなった。利用者や家族の思いを聞いてもらいたくて電話をした。	相談者は長時間にわたり、興奮気味にケアマネジャーへの不満を話されるため傾聴した。 ケアマネジャーには相談できず信頼関係が保てないとのことだったため、事業所の変更か担当者の変更を勧めたところ、何かあれば併設している病院ですぐに対応してもらっており、今後もお世話になるので事業所の変更は考えていないとのことだった。 相談者は、いずれまた担当者の変更はあると思うので、それまで我慢すればいい。また、近隣に居宅介護支援事業所はないのでと言われた。 話の中で、地域包括支援センターに相談して良かったと言われたため、ケアマネジャー等で困ったことがあれば、また相談されるよう勧めると了承された。愚痴を聞いてもらいスッキリしたと言われ、終了した。
---	----	--	---

10	家族	【要旨】 事業所を変更したいがどうしたら良 いか 【概要】 夫は、居宅介護支援事業所と同系列 のデイケア、ショートステイ事業所を 利用している。 ・ デイケアの迎えの時間が不規則で なかなか迎えに来ないので電話を すると、デイケアではなくケアマネ ジャーに電話するように言われた。 何故ケアマネジャーを経由しない といけないのか。 ・ ケアマネジャーは自分達の利益の ために同系列事業所のサービス利 用を勧める。毎年8月に事業所と契 約を交わすが、今回は2年間の契約 と言われた。今年8月で契約を更新 すれば期間中は事業所を替わるこ とはできないだろうと思っている。 ・ 事業所職員により、家庭の事情が近 所に知られてしまった。守秘義務が 守られていない。 ・ 他にもいろいろあるため、全ての事 業所を変更したいがどうしたら良 いか。	デイケアとの連絡については、 ケアマネジャーに確認をするよう 勧めた。 事業所との契約は、要介護認定 の有効期間と同じではないことを 説明し、介護保険証を確認しても らうと納得された。 契約しても他サービス事業所へ の変更は可能であると伝え、介護 保険についての詳しい説明や事業 所情報は、市発行の介護保険パン フレットの活用や地域包括支援セ ンター等を勧めたところ了解を得 た。
----	----	--	---

11	本人	【要旨】 ケアマネジャーの資質について 【概要】 ・ ケアマネジャーは、毎月15日頃に電話をかけてきて、様子を聞くなど電話では話をするが、自宅に訪問して来ると、返事をしないし会話ができないため相談できない。 ・ 利用者の病気や状況を理解しようという姿勢が全く見られないので、信頼できない。 ・ 自宅にいるのに声かけもしてくれず、来月のケアプランをポストに入れて帰るだけで、安否確認にもならない。 ・ 福祉用具等のサービスを利用するにあたって、事業所は勝手に高級なベッド、高級な家具調ポータブルトイレ、歩行器等全て高価なものを持ってきた。高級なものでなくても良いし、利用者が選択するものではないのか。何もかもケアマネジャーの考えで相談や説明もなく進められている。 ・ ケアマネジャーを変更しようと思い、他の居宅介護支援事業所に電話をかけたところ、まだ契約をしていないのにすぐにその事業所から「うちが担当します」とケアマネジャーに電話があり勝手に話をしたようである。 その後にケアマネジャーから「居宅を変更するなら10日以内にする事」などと書かれた手紙が自宅ポストに入っていて、とても冷たい対応に感じた。どこのケアマネジャーも対応に問題があると思った。	相談者は長時間にわたり、思いを切々と話し続けられたため傾聴した。 居宅介護支援事業所のケアマネジャーの業務と役割について説明し、事業所を変更したいという希望があれば、地域包括支援センターに相談し事業所変更についての助言等を受けるよう勧め、連絡先を紹介した。
----	----	---	--

12	家族	【要旨】 ケアマネジャーの対応について 【概要】 母は機嫌が良いと思っていると突然怒りだしたり、夜中にうるさかったりするため、家族が眠れないことがある。しかし、母はデイサービスや病院受診時はしっかりしているため、自宅での状況を話しても職員は信じられないという反応である。 ケアマネジャーは毎月ケアプランの説明のため訪問するが、いつも忙しそうに玄関先で「印鑑をください」と言い、相談もできない。自宅での様子を伝えても「そうなんですね」と軽い感じで返答し「デイサービスを1回増やしましょうか」と言って簡単に済ませる。 家族は母の認知症のためにとても大変な状況であり、被害妄想があったり人格が変わったりすると、家族の精神的なストレスはさらに大きくなる。ケアマネジャーはそのような状況を理解できる人でないといけないのではないかと。	相談者の話では、家族は介護による精神的な負担があるのにケアマネジャーに相談できず、大変さを理解してもらえないとの不満が増大しているようにうかがえたため、再度、ケアマネジャーに利用者の状況について相談するよう勧める。 また、担当者の交代を希望するのであれば、事業所の管理者に相談してみるよう勧めた。しかし、相談者は居宅介護支援事業所を変更したいと希望されたため、地域包括支援センターに相談を勧め連絡先を紹介した。
----	----	---	---

13	子	【要旨】 ケアマネジャーの対応について 【概要】 両親共に要介護４で住宅型有料老人ホームに入居。両親はそれぞれ異なる居宅介護支援事業所のケアマネジャーが担当だが、母のケアマネジャーは何でも相談でき頼りになるが、父のケアマネジャーは対応が悪い。自分は一人で両親の対応をしなければならず大変なのに、父のケアマネジャーとのやりとりにストレスを感じさらに疲れる。 ・県外に在住のため、父の様子を伝えてほしいと依頼しても報告はなかった。 ・ケアプランは、当初帰省中に直接もらっていたが、その後はホームに預けてあった。また、一度も押印していないので、ホームが預かっている印鑑をケアマネジャーは勝手に押していたのではないか。 ・担当者会議は一度もない。問題なので監査に入ってもらいたい。 ・父は胃癌末期で今後ホームでは対応が難しいと言われたため、ケアマネジャーに対応可能なホームがないか相談すると、「ホームを退去すれば担当できない。他にケアマネジャーを探してほしい」と言われた。 ケアマネジャーは家族・利用者の立場にたって対応するものだと思うが、相談内容を当該ホームの管理者に話したためホームの対応が変わり、家族の立場を悪くした。	相談者は「母のケアマネジャーに父の担当を依頼したが、空気が無く断られた。国保連で居宅介護支援事業所の紹介や変更手続き等を代行してもらえないか」と要望された。本会是对応できない旨を説明し、地域包括支援センターに相談するよう勧めたが、「ケアマネジャーの知人がいるので相談したくない」とのこと。市役所に事業者一覧等の情報がある旨を伝え了解を得た。
----	---	--	---

14	本人	【要旨】 ケアマネジャーの発言について 【概要】 自宅に来たケアマネジャーは、玄関先で他人がいるのに大声で、「いつから〇〇をもっているの」と突然病気のことを聞いた。自分にとって「〇〇」は特別な病気で秘密にしていたので、このような発言にとってもショックを受けた。隣で聞いていた妻もびっくりして何も言えなかった。 子供達にも病気のことは教えていなかったもので、今回ケアマネジャーの発言について話したところ、一人は「何も言わずにハイハイと言った方が良い」、もう一人は「軽率に発言しただけかはっきりした方が良いのではないか」と言った。自分自身迷っていたが、どこかに話をした方が良いと決心し、国保連に電話した。 夫婦とも介護保険のことは分からないのでケアマネジャーの言うとおりにした方が良いと考えており、今回の発言も事業所には言わないでおこうと思っている。ケアマネジャーからいろいろ聞かれた時に考え方や言い方に厳しい感じを受けたので、何か言うと今後関係が悪くなるように思う。 ケアマネジャーから利用したい所はどこかと聞かれたが、ケアマネジャーがどんどん話を進めていくので、夫婦とも何も言わずハイハイと頼むしかない。	相談者はケアマネジャーの発言に対してとても残念な思いだったことを切々と話されたため傾聴した。これからサービス利用を検討するとのことだったため、事業所にケアマネジャーの交替をお願いするか、今後のために当事者に病気に対する思いを理解してもらうようきちんと気持ちを伝える方法を助言したが、相談者は何も言わない方が良いと思うと言われる。なかなか相談できない感じのケアマネジャーだが、仕事だから仕方ないのだろう。どうにか頑張ってみるとのことだった。 サービス内容については、ケアマネジャーに説明を聞いて納得の上で利用することを勧めて終了した。
----	----	---	--

15	家族	【要旨】 ケアマネジャーが品物を受け取る ことについて 【概要】 母は独居、デイサービスと訪問介護 による通院介助を利用。 ① 母から毎月訪問するケアマネジャーに手土産(菓子・果物等)を準備するよう連絡があるため、購入し届けていた。今まで黙っていたが、最近酷くなってきたと感じたので、夫婦で母に話をしたが「皆がしているからしないといけない。私の気持ちだから」などと言う。こういうことは普通にあることなのか、分かる範囲で教えてほしい。また、このような相談があるか。ケアマネジャーは公務員か。 ② 母が通院介助中、つまずいて痛いと言った。状況を聞くためケアマネジャーに連絡し、事業所に聞いてもらったがはっきりしなかった。納得いかない。 ③ 通院介助後にヘルパーを家に上げてお茶を出していると聞いた。しかも男性職員と聞いて驚いた。家に上がりお茶を飲んで良いのか。	① ケアマネジャーは公務員ではないことと、品物を受取ることとは適切ではないと伝える。しかし、利用者がどうしても渡される場合があるようで、家族が事業所に受取らないよう申し入れをした事例が過去に相談であったと助言する。 ② 納得していないのであれば、直接事業所に説明を求めるよう勧める。 ③ 職員が男性ということだけで相談者は過剰に不安を持たれているように窺えた。適切ではないが、利用者が介助のお礼やお茶を飲みながら会話をしたいというような気持ちでお茶を出される場合もあるようなので、利用者本人に気持ちを聞かれたらどうか、不満に思われるのであれば、事業所に相談を勧めた。他の相談先を尋ねられたため、市町村や地域包括支援センターを紹介した。
----	----	---	--

16	本人	【要旨】 突然施設入所を勧められて悩んでいる 【概要】 私（80歳、要支援2）は独居で子供はいない。通所サービスを利用し、金銭管理や日常のことは自分でしている。 2か月前、突然前触れもなく亡き夫の親族宅に呼び出された。そこには地域包括の社会福祉士、ケアマネジャー、親族がおり、養護老人ホームの入所を勧められた。その他に葬祭場のことや家・土地の名義変更の司法書士を指名する等、社会福祉士が持参した資料に当てはめようという感じで話をされたため、納得できない私は反対した。まだ1人で暮らせる。今入所は考えていないし入りたくない。 私のことを心配してくれるのは分かるが、ケアマネジャーから先に一言、「こういう話があるけど、一緒に社会福祉士から話を聞いてみない。」等と言ってくれたら、私もそれなりに覚悟ができたが、集まっている場でいきなり話をされてパニック状態になり悲しかった。後日その旨をケアマネジャーに話し、憤慨していると伝えると、謝罪だけだった。 近日、自宅で話し合いをすることになっているが、どうしたらいいか。	近日行われる話し合いは担当者会議で、親族が参加するのか入所の話があるのか不明とのことだった。 相談者は話し合いの結果を本会に連絡するとのことで対応は希望されなかったが、入所の話があった場合は、ご自分の気持ちを伝えるよう助言した。 後日、相談者から電話があり、「話し合いに親族は参加せず、サービスの話のみで入所の話は無かった。 ケアマネジャーには何を言っても通じないと思っており、しばらく様子を見てケアマネジャーを変えたいと思ったら、自分から申し出ようと思う。」等と話しをされ終了した。
----	----	---	--

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
17	子	【要旨】 モニタリングについて 【概要】 昨年、担当ケアマネジャーが退職し別の事業所に移るため、その事業所と契約をするか、現在の事業所で後任のケアマネジャーに引き継ぐか選択を迫られ、現在の事業所に残る選択をしたが、後任のケアマネジャーは、月1回のモニタリングは5分程度と短い。 親の心身の状況等きちんと把握できているのかとの疑問や家族の他の介護サービスの利用を考えたい等の要望を十分に聞いてくれているのか不安が増してモニタリングをどの様に改善してもらったらいいかと考えている。 引継ぎの際、「後任のケアマネジャーには一杯いっぱいの中お願いしている。」等と言われたので、負担をかけているのか。利用者側が弱い立場なのか。選択を間違えたか等と思っている。	相談者からケアマネジャーに利用者の様子や要望を伝えて意見を求める等、話をするよう勧めるが、「後任のケアマネジャーには発言しづらい」と言われたため、担当交代してもらうか、事業所変更を検討されたらどうかと話をする と、「交代してもらえるか話をし、できない場合は他の事業所を探してみようと思う。」と話された。

居宅介護支援・介護予防支援

②説明・情報の不足

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	【要旨】 ケアマネジャーの対応について 【概要】 母は要介護2で、老人保健施設を退所後、デイサービスを利用することになった。早速、同施設系列の居宅介護支援事業所のケアマネジャーが挨拶に来た。 デイに1か月半通い、ケアマネジャーが翌月のケアプラン作成のため自宅を訪問した。その際、ケアマネジャーは突然「尿臭がするからリハビリパンツに替えてもらえないか」と言った。 母は尿漏れのため尿臭もするが、皮膚がかぶれやすいので、いつも綿の下着に尿取りパットをつけさせていた。検討してくださいではなく、このようなことを言うケアマネジャーに驚いた。また、デイで他利用者に尿臭を指摘されると母も嫌だろうし、可哀想だからとも言った。 ケアマネジャーにこんなことを言われたら、母はなるべくトイレに行かないように水分を控えると思う。母は以前膀胱炎になったこともある。ケアマネジャーは母の身体のことを考えないのか。 トイレに誘導し尿漏れを少なくするというのならわかるが、どのような考えなのか聞くと、ケアマネジャーは「娘さんの言われることは理解できますが」と返答した。 デイは食事も美味しく母は満足している。自分は仕事をしているのでサービスを止めさせることはできない。 施設に入所する前は認知症対応型のデイサービスに通っていたが、その時のケアマネジャーはとても良かった。 ケアマネジャーは替えられるのか。どうしたら良いか教えてほしい。	相談者はケアマネジャーを変更すると、デイサービス事業所まで変更されるものと思いきや、入会したため、ケアマネジャーだけを変更することは可能であると伝え、安心された様子だった。 ケアマネジャーも利用者のことを心配し、リハビリパンツを勧めたのだと思われるが、家族の思いを聞いて相談しながら検討されたら良かったかもしれないと伝える。 認知症の人は認知症対応型のデイサービスでないといけなという決まりはなく、利用者の心身の状況で判断されるものであると説明をする。 相談者は以前のケアマネジャーが良かったと言われるため、居宅介護支援事業所に相談されてみたらどうかと勧めると、そのようにしてみますと言い、終了した。

2	子	【要旨】 地域包括支援センターの対応について 【概要】 両親共に要支援1。地域包括支援センターからサービス担当者会議の連絡があり、出席すると返答した。弟の都合を聞かれ、無理だと伝えたと、直接弟に連絡をしていた。担当者会議では予防プランを読むだけで、父に契約書と重要事項説明書にサインを求めた。家族に意向を聞かず説明もなかった。このような会議なのに弟の参加を求めたのかと思った。 ・地域包括支援センターは、家族の連絡先を何故医師に教える必要があるのかと市に苦情を言うと、市は確認をしてくれた。地域包括支援センターでは利用者の情報を共有するため、連絡先など医師に伝えていると回答し、利用者には情報提供に関しての了解を得ており問題ないと考えているとのことだった。対応に不満がある。	地域包括支援センター担当者への不満を強く訴えられたが、トラブルがあったとだけ言い、詳細は話されなかった。相談者は地域包括支援センターはしっかり話ができる弟と話し合いをしたいからだと思うとのこと。 市の回答と同様、地域包括支援センターは、予防サービスを計画するため情報収集は必要であることと、主治医とも連携を図るため情報を共有することは問題ないのではないかと伝えた。 相談者は理解されず、持論を主張しながらも一応は了解されたため終了した。
3	家族	【要旨】 ケアマネジャーの訪問時間について 【概要】 ケアマネジャーが毎月利用者宅を訪問するが、時間帯は決められているのか。 基本的にはケアマネジャーが時間を指定し、利用者側が変更してもらうのが普通なのか。 ケアマネジャーに利用者側の都合の良い時間を伝えた際、調整してはくれたが、「いいですよ」という雰囲気ではなく「仕方がない。その時間に行きますよ」という感じに受けとれた。利用者が世話になっているので、こちらが無理をすればケアマネジャーの都合に合わせることはできなくはないが、利用者側の都合の良い時間を伝えて良いか。無理してでもケアマネジャーの都合に家族は今後も合わせないといけないうか。	ケアマネジャーの訪問時間に決まりはなく、事業所の契約書等に営業日時の記載があるので確認すること。訪問時間は双方の話し合いで調整されていると思われ、ケアマネジャーの都合が基本ということではない。利用者家族が都合が悪ければ調整し直してくれるので希望の時間があれば申し出るように勧め了承を得た。

4	子	【要旨】 ケアマネジャーの対応について 【概要】 匿名で相談したい。重要事項説明書に苦情相談窓口として、市町村と国保連が記載されていたため電話をした。 親の介護でA市にある居宅介護支援事業所Bのケアマネジャーと契約しているが、利用料の説明が不十分で、ケアマネジャーが利用前に説明した金額と、利用後サービス事業所から届いた請求書の金額は異なり高額だった。ケアマネジャーに説明を求めても理解してもらえず、何が違うのか分からなかった。 居宅サービス計画書も長期目標の期間の日付が過ぎてから印鑑を貰いに来るなどずさんである。以前のケアマネジャーはきちんとしていた。	相談者にサービス事業所に説明を求めたのか尋ねると、求めておらず、ケアマネジャーの事前説明が足りない事への不満を訴えるため、本会からケアマネジャーへ確認したり、相談者へ再度説明を依頼する等の提案をしたが希望されないため以下助言を行った。 ケアマネジャーが作成する利用票別表には保険内の料金が記載され、食費等保険外の料金については記載がないためサービス事業所からの請求金額と違うと思われたのではないかと伝え、重要事項説明書等に記載されている料金表の確認を勧める。ケアマネジャーには保険外も含めた総額を分かりやすく教えてほしいと要望されたらどうか。 また、計画書の押印については、状況にもよるため一概にずさんとは言えないと思うと伝え、今後はきちんとしてほしいと要望されたらどうかと話をした。 市町村に相談し、本会の対応を希望される場合は再度電話をくださるよう伝えた。
---	---	--	--

居宅介護支援・介護予防支援

③利用者負担

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	【要旨】 利用料負担について 【概要】 母は独居で訪問介護を利用。最近身体能力が低下し、オムツ交換やポータブルトイレの片づけ等の支援が追加で必要になった。ヘルパーの訪問時間が延長したため、支給限度額をオーバーし、5万円位の自己負担が発生した。 区分変更申請についてケアマネジャーに相談したところ、市にいろいろと言うと心象が悪くなると言われた。不信に思い、直接市に相談に行ったところ、問題なく区分変更申請ができ、今月認定結果が届き要介護1から要介護3になった。 状態悪化でサービス量が増えているので、本来はケアマネジャーから区分変更の話を提案するべきではないのか。 区分変更したことで遡って先月分の支払いから要介護3の支給限度額が適応され、自己負担が減り助かると思ったが、ケアマネジャーからオーバー分はそのまま変更できないと言われた。 サービスが保険外の支援内容であれば、介護度が変更になっても自費利用だと理解しているが、母の場合は保険内の支援内容だと思う。 法的に一旦保険請求したら変更はできないのか。	保険請求は変更可能である旨を伝え、相談内容から考えると要介護3の支給限度額が適用されると思われたため、市に相談するよう勧めると了解される。 その後、相談者が市に相談した結果、事業所から勘違いだったという内容の電話が相談者にあったと報告を受けた。

2	家族	【要旨】 要介護認定の有効期限について 【概要】 3月初めにケアマネジャーから「12月末日で要介護認定の有効期限が切れており、大変なことになっている」と電話があった。保険証を切り替えれば良いのではないかと尋ねると「利用料が10割負担になる」と言われた。 1月と2月分のサービスの利用料は、事業者からの請求書でいつも通り1割だったので既に振り込んでいると返答したが、サービスを中止して話し合いをすることになった。 結果として、事業者から利用を断られたため、ケアマネジャーに暫定で他事業所を利用したいと相談したが、「介護保険証が届かないと計算できない」と言われ、サービスを利用させてもらえず、その後一度も連絡はない。 介護に従事している知人に聞いたが、ケアマネジャーやサービス事業者が有効期限を見落とすことはあり得ないと言った。 申請から1カ月以上かかったが、先日新しい介護保険証が届いた。新たな事業所を利用したいがどこがあるのか分からない。	介護サービス事業者は要介護認定の申請に係る援助を行うが、認定の更新時期になると被保険者にもハガキでお知らせがあると説明する。通常、手紙や書類等の管理はどうしているのか尋ねると「子供である自分が管理している。言い訳かもしれないが自分が忙しいことはケアマネジャーに伝えていた」とのこと。 新たな事業所については、地域包括支援センターに相談するよう勧めたところ「地域包括に相談し市のパンフレットが届いたが、事業所名・住所・電話番号だけで情報がない」と言われる。まずは一覧の居宅介護支援事業所に相談するよう勧めたところ、了解された。
---	----	---	--

3	子	【要旨】 暫定ケアプランによるトラブルについて 【概要】 父が要介護認定申請中に、ベッドのレンタルを開始した。ケアマネジャーが「要介護2でしょう」と言いその前提で話が進んだようだ。自己負担は1割の月1,500円とのことだったが、認定結果は要介護1で、ベッドは貸与できないため、全額自己負担の請求がきた。全額自己負担の可能性についての説明は、言った言わないの話になっている。介護のプロであるケアマネジャーと福祉用具貸与事業所職員の2名が、年寄りに説明したら、この人たちが言うのだから間違いないと思うのではないか。年寄りなので忘れることもある。この様に説明しましたと一筆書いてもらい、書いたものを家族に見せるなどしないと、事業所が「説明しました」と言ってもトラブルの引き金にしかない。 ①ベッドは医師が一筆書けば、要介護1でも使えると言う話だった。また、当初母に「もし要介護1になっても1割で使える方法がある」と言っていたので尋ねると「最初で申請しないといけなかった」と言った。全然説明が足りない。 ②料金について契約書では、初回は搬入の際に現金で貰い、その後口座引き落としとなっている。最初で「念のため15,000円徴収する」と言われれば利用を考えたと思うが徴収はない。 ③契約書では、ベッドは何種類か見せてそこから選ぶとなっているが、事業所が決めたものを持ってきた。管理者は「1種類しかない」と言った。 ④事業所から「このままレンタルにすると金額的に大きいから購入した方がいい。購入するなら1か月分のレンタル料は無料にする」と言われている。言い方は優しいが、詐欺的な要素が見受けられる。また、選択肢は事業所が主で、利用者側に立っての選択肢が最初から与えられていない。 事業所の監督機関はどこか。	暫定ケアプランの場合、認定結果によっては、全額自己負担の可能性もあるため、暫定で利用するのか、認定結果を待って利用するのか、慎重に検討され、利用者又は家族に対して説明を行い、了解を得て実施されると思うと説明する。 相談者は、説明が足りないと訴えられたため、本会からケアマネジャーや事業所に状況確認することを提案するも希望されなかった。 他相談先として消費生活センターや法テラスを勧め、監督機関については県の担当課を案内した。
---	---	--	---

居宅介護支援・介護予防支援

④契約・手続き関係

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	本人	【要旨】 居宅介護支援事業所の変更は可能か 【概要】 今回、更新認定の結果が要支援から要介護となった。まだサービスは利用していないが、介護保険証には居宅介護支援事業所名が記載されている。自分は他の事業所をお願いしたいと思っているが変更は可能か。	介護保険証に記載されている事業所について確認したところ、地域包括支援センターが紹介した居宅介護支援事業所とのことだったため、地域包括支援センターに連絡し、他の居宅介護支援事業所を希望している旨を伝えるよう勧めた。

居宅介護支援・介護予防支援

⑤ケアプラン

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	本人	【要旨】 地域包括支援センターとの契約を解除したい 【概要】 交通事故で高次脳機能障害あり。 要支援1で地域包括支援センターの担当職員が介護予防ケアプランを作成したが、内容に納得できないので、地域包括支援センターとの契約を解除したい。 主治医は「自分で一つ優先順位を決めて実施したら良い」と言ってくれるが、担当職員は高次脳機能障害を良く理解していないのか、プランに努力目標を次々と掲げている。プランを守っているか確認はされるし、電話でもいろいろ言うてくるため、精神的に追い詰められているように感じストレスになる。体調に支障をきたすので、電話が来たら途中で切っている状況。 地域包括支援センターから居宅介護支援事業所に変更は可能か。	要支援の場合、介護予防ケアプランは、地域包括支援センターが作成し、介護予防サービスを利用することになっており、居宅介護支援事業所に変更できないことを説明した。 サービスを利用するためには、契約を解除しないよう説明し、理解を得た。 地域包括支援センターに主治医と話し合っただけで決めたことや自分が精神的に負担に思うこと等をきちんと伝え、担当者の交代など申し出をされたらどうかと提案した。また、高次脳機能障害については県の相談先があることを伝え、これまでも相談で利用しているとのことだった。
2	子	【要旨】 ケアマネジャーの交代について 【概要】 母は要介護3。介護サービスは訪問看護を利用していたが断り、現在はベッドレンタルだけである。 ケアマネジャーがいろいろとサービスの利用を勧めてくれるのは有難いが、断っても強く勧めるため自分も母も苦手である。今回もヘルパーの利用を勧められた。完璧ではないが自分自身日常のことはしており、母も必要ないと言っている。ヘルパーが来ると気を遣うため断った。ケアマネジャーの交代は可能か。	ケアマネジャーの交代は可能であり、事業所に申し出て担当を交代してもらうか、事業所を変更するという方法もある。 しかし、ケアマネジャーは利用者及び家族の状況を確認した上で必要と思われるサービスの利用を勧められていると思われることを説明し、理解を求めた。

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
3	子	【要旨】 ケアマネジャーの対応について 【概要】 認知症の親が住宅型有料老人ホームに入居した。 入居にあたりホームから「以前からのケアマネジャーでもよいが、強制ではないが、〇〇居宅介護支援事業所のケアマネジャーの方が何かと便利なのでどうか。他の人達もみなさん頼んでいますよ」と言われ、前のケアマネジャーは良くしてくれていたので変えたくなかったが、お願いする立場で断ることはできずに変更した。 前ケアマネジャーとは毎月面談し、どのように介護していくかを話し合っていたが、現ケアマネジャーは、説明もなく「印鑑を預からせてくれ」と言うため預けた。毎月の面談も無く、担当者会議も一度も開かれなためホームに言う「心配しないで良いですよ。ちゃんとしていますから」と言われた。預けた印鑑は書類に勝手に押しているのではないかと思っている。その後ケアマネジャーとは全く会っていない。 親の体調が悪くなった際は、ホームに「入院するか、どうにかしてくれ」と言われ、暗に退居をするように言われているようだったので入院した。 本来ならば、体調が悪いとか、今どのようなことが起こっているとか、担当者会議などを開き情報共有するべきと思い、ケアマネジャーにそのように連絡すると「そちらが勝手に入院した」と言い全く誠意が見られなかった。	ホームに対する不満もあるが、ケアマネジャーの対応について聞いて欲しいとのこと。 ケアマネジャーが担当者会議も開かず、家族に対し報告も説明もせず、ホームと話を決めていくとのこと。 本会の苦情処理業務について説明を行い、申立てをされるのであれば調査を行い、指導助言をすることはできると話したが、「そこまでは求めない。このようにホームの言いなりのようなケアマネジャーがいることを知り、監査などの参考にしてもらいたい」と要望された。

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
4	子	【要旨】 ケアマネジャーの都合でサービスが使えない 【概要】 両親は9月からデイサービスを利用しようとし見学も行い、事業所から「月曜と木曜であれば月初めから利用できる」と言われ楽しみにしていたが、ケアマネジャーから、自身の研修が月初めに1週間あり、その間担当者会議が開催できないため、9月10日以降の利用になると連絡があった。事業所にも同様の連絡をしている。 父は高齢であり、最近引きこもり気味で、母と一緒にデイサービスを利用できると喜んでいたのに、利用が遅れると聞いて「行かない」と言いだした。 困った母がケアマネジャーに何とか月初めから利用できないかと複数回連絡したができないと断られている。 研修は、ケアマネジャー側の都合である。利用者側の立場に立って何とか利用できないのか。	再度、相談者から事業所に連絡し、事情を説明してお願いしてみたらどうかと話すか、「今日母から複数回お願いしてもできないと言われているので、再度連絡しても同じだと思う。母と一緒にサービスを利用することで、父の引きこもりも少しは改善できるのではと安心していた。何とか月初めから利用させたい。」等と話されるため、本会から事業所に連絡することを提案し了承を得る。 事業所に連絡し、相談者から、9月初めから利用ができないかとの相談があった旨を伝え、「再度検討するように担当者と協議する」との返答があった。

5	子	【要旨】 サービス担当者会議について 【概要】 更新認定を受けた場合、ケアマネジャーやサービス事業者が利用者宅で話し合いをするようになっているが、必ずしないといけないのか。法的に決まっているのか。 ケアマネジャーが聞き取りをすると 言うが、実際はケアマネジャーが作文 を作るだけのようなもので、内容的に 前のものと変わらない。それでも会議 をしないといけないのか。 関係事業所の職員全員が参加しないと いけないのか。	更新認定を受けた場合、サービス担当者会議を開催するよう運営基準で決められており、関係事業所の職員は参加することになっている。参加できない場合、照会等により意見を求める旨を説明した。 相談者は、「会議をしなければなら ないというのは分かるが、父が デイケアに行っても、ただポツン としているばかりで何もできない 状況であるのに、そのことについ ては何も触れない。結局作文を書 いて会議をただけで、どうかと 思う」等と言われるため、ケアマ ネジャーに伝えて検討してもら うよう勧めると、了承され終了した。
---	---	---	--

居宅介護支援・介護予防支援

⑥介護報酬

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	本人	【要旨】 ケアマネジャーの介護報酬について 【概要】 要介護4。夫婦二人暮らし。夫が元気だからと訪問介護は利用できず、ベッドと車椅子の貸与を受けている。 ケアマネジャーは、昨日サービス計画書を持参し、「印鑑をください。どうですか。変わらないですか」と尋ねるくらいの仕事しかしていない。 介護給付費のお知らせのハガキが届いたが、事業所に1万3千円が支払われるような記載があった。ケアマネジャーはこんなに貰っているのか。事業所は自宅のすぐ近くだから、なおさら楽ではないか。	ケアマネジャーの業務について説明した。 介護報酬については、相談者は納得されたわけではなかったが、「わかりました」ということで終了した。

居宅介護支援・介護予防支援

⑦その他

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	事業者	【要旨】 利用者家族への対応について 【概要】 ある利用者のケアプランを作成しているが、同居の妻のことで相談したい。 利用者は要介護5で寝たきり状態、意思表示は可能だが発語は不明瞭。血圧の変動が見られ身体を90度に起こすと意識消失があるため、入浴は訪問入浴車を利用している。利用者本人と子供達は了解している。 妻は精神疾患があり、利用者の状態を説明しても理解されず、シャワーキャリーを購入し訪問看護で入浴させてほしいと要望しているが、主治医も無理との判断である。しかし、往診の別の医師に妻が要望したところ、簡単に許可されたようで、訪問看護職員は利用者の状態からシャワーキャリーでは入浴させられないと言っている。 サービス担当者会議で妻は興奮するため、理解してもらうために他の日に話し合いを設けたりしていろいろ工夫したが、理解は得られなかった。	ケアマネジャーは利用者の状態について情報を得たうえでケアプランを作成されているので、妻がどういう理由でシャワーキャリーにこだわっているのか聞くことと、どうしても家族の理解が得られない状況であれば、主治医やサービス提供している訪問看護の立場から実施できない理由について丁寧に説明をしてもらうしかないのではと助言した。

2	本人	【要旨】 地域包括支援センターのケアマネジャーについて 【概要】 アセスメントは2時間近くかかり、言いたくないことも聞かれて嫌な思いをした。また、介護予防サービス・支援計画書（以下「計画書」と言う）には自分が話したことは反映されておらず、勝手に想像されて作成してあったので驚いた。 計画書には、「認知機能の低下」と繰り返し記載してあり、認知症であるとの前提で書かれていると思った。また、「金銭面でも問題ない」と記載されていた。年金生活なのでやり繰りはしているが、介護サービスの利用には関係ないことである。 担当者会議で、ケアマネジャーに計画書の記載内容が違うことや、自分としては、病気が悪化しないよう維持していきたい。人に迷惑をかけないように生活していきたいとの思いや目標を伝えたが聞き入れてもらえず、作成した計画書に文句を言うのかという感じでイライラしており、頭ごなしに大声で怒鳴られて怖かった。「計画に従います」と言うしかなく、同席していたデイサービスの職員が意見を言ってもケアマネジャーに抑え付けられ、黙ったまま会議は終わってしまった。利用者は何も言えない。 デイサービスの職員から「計画書には、貴方がどうしたいのかが記載されておらず把握できない」と言われた。その後、職員と色々話をして理解してもらえたので良かった。 ただ、今でも担当者会議でのケアマネジャーの様子が頭にこびりつき夢に見る。家に来てもらうのが怖い。	繰り返しケアマネジャーが怖いと言われるため、担当交代が可能である旨を説明し、本会から地域包括支援センターへの対応を提案したが希望されず、自分で担当交代を伝えるとのことだった。 相談者から「ケアマネジャーは指名ができるのか。どんな人がケアマネジャーになっているのか」など質問されたため説明し、これまで一人で頑張って生活してこられた状況を話されたため傾聴した。
---	----	--	--