

令和6年度 杉並区介護保険事業者集団指導

事業者係に寄せられた**苦情・相談**の一部



杉並区 保健福祉部 介護保険課
令和7年3月14日～31日

【目次】

- 令和5年度 苦情・相談件数 . . . 3ページ
- 相談事例について . . . 4ページ
- その他よくある苦情等や虐待について . . . 10ページ

令和5年度 苦情・相談件数

項目	件数
介護支援系 (居宅介護支援、介護予防支援)	8
訪問系 (訪問介護、訪問入浴介護、訪問リハビリテーション、訪問看護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護)	3
通所系 (通所介護、通所リハビリテーション、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護)	2
施設系 (短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定施設入居者生活介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、看護小規模多機能型居宅介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護)	7
その他	0
合計	20

※上記件数は、介護保険課事業者係から東京都国民健康保険団体連合会に報告した件数となっており、実際の苦情・相談件数は、この他に継続的に取り扱っているケースや相談者の理由により事業所には伝えずに介護保険課の記録に留めるケースなどは、数百件に上ります。

【相談事例】 ケアマネジャーの対応 ①－1 説明不足

相談内容

区分変更の申請中に、担当ケアマネジャーからは、おそらく4月からは要介護3になるだろうとケアプランを作成したが、実際は要介護2の判定になり、自費が発生した。先月も先々月も自費が発生し、今月も自費が発生してしまいそう。経緯をケアマネジャーは知っていて、納得がいかないなので苦情を伝えてほしい。

対応

区からケアマネジャーに確認したところ、介護度により支払う利用料が変わり、自費が発生することは説明したとのことだった。この事業者からの内容を区から相談者へ伝えた。しかし、相談者は納得されておらず、一度相談者が家族と相談してみるとのこと。

【相談事例】 ケアマネジャーの対応 ①－2 説明不足

相談内容

先日、居宅介護支援事業所と契約をする際、十数人が家に押しかけてきたが、体調が悪かったので、言われるがまま署名や押印をたくさんした。体調が良くなってきたため、改めて契約時にもらった書類を見てみると、必要とは思えないサービスがケアプランに入っていたり、介護職員処遇改善加算と書かれていたりして、わからなくて不安なので説明してほしいことがあるが、どうしたらよいか。

対応

わからなくて不安なことは、ケアマネジャーに問い合わせるよう伝えた。ケアマネジャーに聞いて、それでもわからないことがあれば、また連絡するとのこと。

【相談事例】 通所介護の対応 ②説明不足

相談内容

重要事項説明書の同意書について、提出を求められたが納得がいかない。具体的には、要支援の方が1か月利用がなかった場合、1か月分の利用者負担額と同額のキャンセル料が発生するというもの。

対応

要支援の方の包括報酬に関しては、キャンセル料を利用者に請求することは、区では想定していないことを事業所及びご利用者の方へ伝えた。

【相談事例】 特養の対応 ③郵便物の取り扱い

相談内容

家族や後見人などに対して、施設から本人宛の郵便物を1年分まとめて渡された。この郵便物の中には、給付金の申請書類があったが、申請期限が過ぎていて給付金を受け取ることができなかった。施設側は郵便物の管理は本人、家族、代理人であって、施設が郵便物の管理はしないと言うが、高齢の利用者やその配偶者などが管理できるのか。高齢者の権利を守る義務に違反しているのではないかを施設に伝えてほしい。

対応

区から施設に確認すると、届いた手紙などの郵便物について、事務室で預かっているが家族や後見人が来た時に積極的に声かけをして渡すことまではしていない。家族等からの声掛けで、面会時に家族等が確認することがほとんどだが、今回の場合においては、お互いに声掛けがなかったのかもしれないとのことだった。本件のことを踏まえて、お金に関することなので、今後重要事項説明書に郵便物の取り扱いについて記載することを検討すること。

【相談事例】 訪問介護の対応 ④制度説明

相談内容

訪問型サービスの介護予防訪問事業を利用しているが、先日事業所側の都合で1回キャンセルになったが、それでも費用が変わらないのはおかしい。

対応

訪問型サービスの介護予防訪問事業は包括報酬のため、その月に1度でも利用があれば、1か月分の費用が発生するという制度について説明をしました。その上で、事業所都合によるキャンセルした分についてはどうかは、各事業所によるので直接確認するよう促した。

【相談事例】 訪問看護の対応 ⑤健康保険証の取り扱い

相談内容

訪問看護事業所との契約時に、事業所側が介護保険被保険者証と介護保険負担割合証と健康保険証の写真を撮った。介護保険被保険者証と介護保険負担割合証が必要なことはわかるが、健康保険証はなぜ必要か疑問を感じた。後でなぜ健康保険証の写真が必要であるのか聞いたところ、サービスが介護から医療に変わったときに必要だから、と言われた。健康保険証は身分証明書の代わりにもなり、悪用される可能性があるので心配だ。

対応

写真を削除するよう相談者から事業所へ相談してみてもどうか、区から相談者へ提案した。

その他よくある苦情等

- ・ 交通ルールやマナーの厳守
- ・ 訪問時のサービス提供時間
- ・ 施設内の清掃
- ・ キーパーソンの考え方
- ・ 面会方法

虐待について

- ・ 心理的虐待（暴言や不適切な言葉遣い）
- ・ 身体的虐待(拘束)
介護・世話の放棄・放任

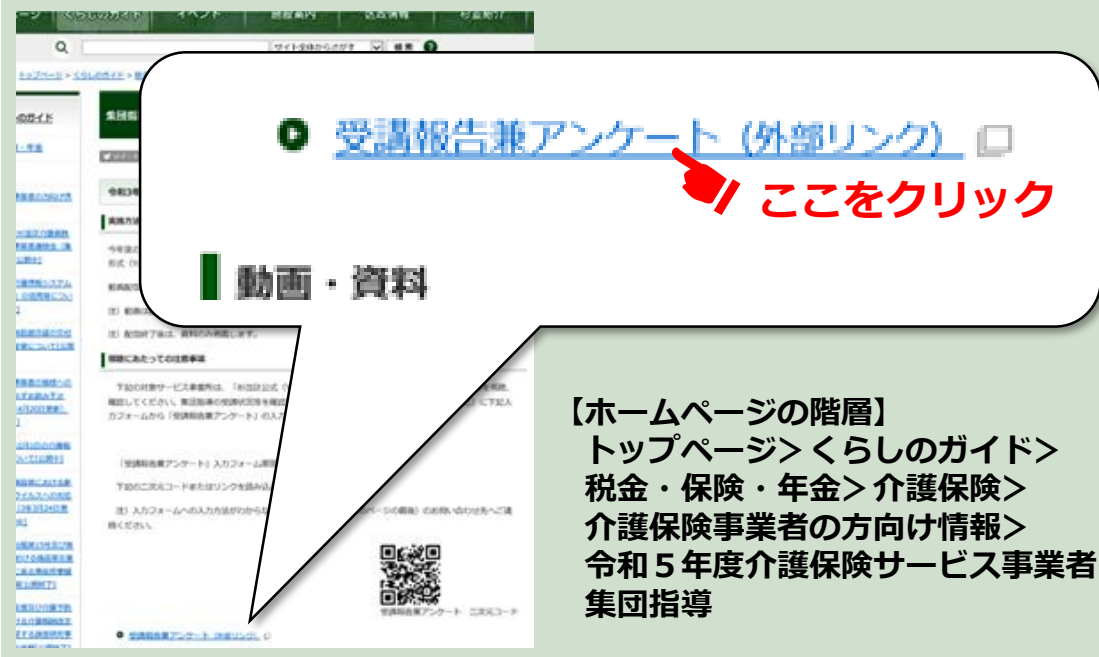
「受講報告兼アンケート」の入力のお願い

集団指導の受講状況等を確認するため、視聴後に事業所ごと（サービス種別ごと）に下記入力フォームから「受講報告兼アンケート」の入力をお願いします。

（注1）併設の事業者がある場合、それぞれのサービス事業所で回答してください。

（注2）管理者等が事業所内の回答・質問事項を取りまとめ、事業所として回答・質問してください（事業所で視聴した方全員が回答する必要はありません）。

区公式ホームページからアクセスする場合



ここをクリック

動画・資料

【ホームページの階層】
トップページ>くらしのガイド>
税金・保険・年金>介護保険>
介護保険事業者の方向け情報>
令和5年度介護保険サービス事業者
集団指導

二次元コードを読み取ってアクセスする場合



受講報告兼アンケート 二次元コード

🕒 **入力期限：3月31日まで**

ご視聴ありがとうございました。

制作・著作



杉並区