

介護保険サービス

苦情相談事例

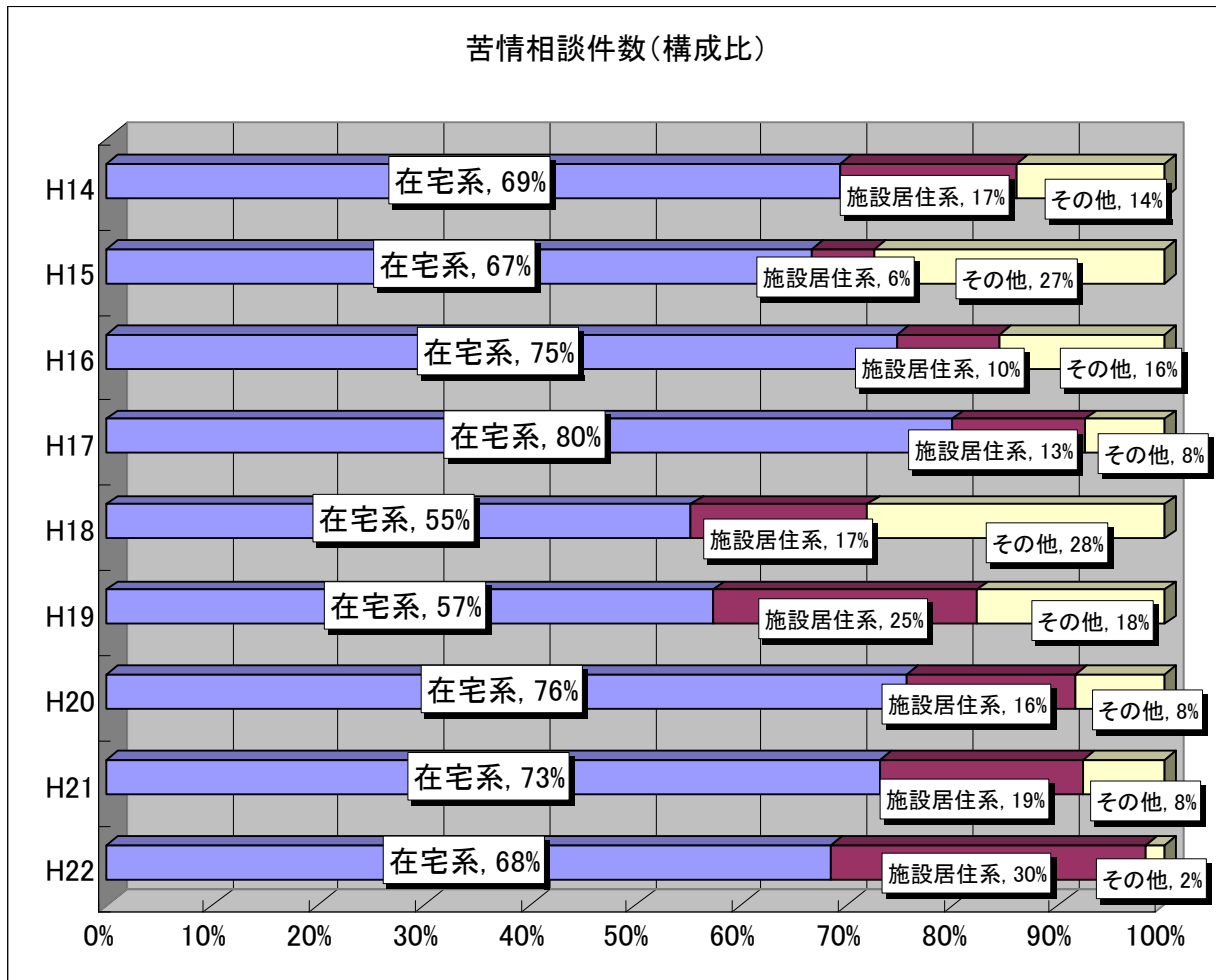
事例については、高齢介護室に寄せられた苦情相談のうち、東大阪市
介護保険サービス苦情相談部会において報告したものをもとに作成しました。

東大阪市健康福祉局福祉部高齢介護室

年度別苦情相談件数

(単位：件)

	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
在宅系	50	56	77	32	73	55	81	57	39
施設居住系	12	5	10	5	22	24	17	15	17
その他	10	23	16	3	37	17	9	6	1
合計	72	84	103	40	132	96	107	78	57



<その他の主な内容>

- ・元従業員等からの内部告発
- ・市民からの介護保険制度全般についての疑問や不満等
- ・虐待の疑いについて
- ・事業所の内部告発
- ・利用者からの苦情に対する対応について(事業者から)
- ・利用者の行動に対する対応について(事業者から)

在宅系・・・訪問介護、訪問看護、訪問入浴、通所介護、通所リハ、短期入所など

施設居住系・・・特養、老健、養護老人ホーム、グループホームなど

<目 次>

料金についての苦情	1
事例 1 キャンセル料を請求された	1
事例 2 1割負担分の割引をしている	1
事例 3 利用料(自己負担分)を払ってくれない	2
強引なサービス提供についての苦情	2
事例 4 ケアマネジャーを無視してサービスをする	2
事例 5 強引に住宅改修をすすめる	3
ケアマネジャーについての苦情	3
事例 6 利用限度額をオーバーした	3
事例 7 了解なしに居宅介護支援事業者がかわった	4
訪問介護についての苦情	4
事例 8 ヘルパーがものを盗る	4
事例 9 ヘルパー派遣を一方向的にうち切られた	5
施設の対応についての苦情	5
事例 10 他の入所者から暴力をうけている	5
事例 11 身体拘束されている	6
事例 12 物を盗られたという訴えが続くようなら退所を考えるとされた	7
事例 13 入院中のグループホーム利用者への退去通知	7
介護事故についての苦情	8
事例 14 送迎途中での事故	8
事例 15 カテーテル交換での医療過誤	8
事例 16 ベッドからの転落事故	9
家族からの虐待	9
事例 17 認知症の夫を叩いてしまう	9
事例 18 子供が暴力をふるう	10
事例 19 家族が年金をとりこみ、世話もしない	10

料金についての苦情

事例 1 キャンセル料を請求された

苦情内容(利用者の家族からの苦情)

訪問入浴サービスを受けているが、当日調子が悪いので断るとキャンセル料をとられました。キャンセル料を支払うよりサービスを受けた方が安くなるのはおかしいのではないのでしょうか。

回答

まず、契約時に、介護サービス事業者から、契約書や重要事項説明書を受け取り、その内容について充分説明を受けていたでしょうか。

通常、契約書や重要事項説明書には、キャンセルした場合の費用負担について、規定があるはずです。たとえば、サービスを受ける日の前日までにキャンセルの連絡がなかった場合には、キャンセル料として、費用の50%を支払うというような規定です。このような規定があり、契約時に説明を受け、納得して契約していれば、これにしたがってキャンセル料を支払う必要があると思われる。

事例 2 1割負担分の割引をしている

苦情内容(事業者からの苦情)

私は介護サービス事業者ですが、ライバルのB事業者はデイサービスの利用料の自己負担1割分を利用者からとっていません。問題はないのですか。

回答

もし、事実なら問題です。

介護保険では、利用者は利用料の1割を負担することが義務付けられています。これはサービスを利用する者としていない者との負担の公平を図ること、サービス利用についてのコスト意識を喚起すること等の趣旨からです。

また介護サービス事業者は、デイサービスに限らず、1割の利用者負担額について支払を受けることが義務付けられています。(居宅基準第96条)

このため事業者は、利用者から利用料の1割分を徴収する義務があり、1割負担分を免除することは違法となりますのでご注意ください。

事例 3 利用料（自己負担分）を払ってくれない

苦情内容(事業者からの苦情)

以前から当事業者を利用している利用者の方について、約1年前から利用料未払いのままとなっていますが、サービスの提供は続けてきました。

契約書には、利用料未払いの場合は契約を解除するとの記載がありますが、1年間の利用料未払いをもって契約を解除して、サービスの中止をすることは可能でしょうか。又、1年前に遡って未払い分の請求は可能でしょうか。

回答

本来、介護保険における契約は利用者の保護のため、事業者が一方向的に解約することはできません。

しかし、1年間も利用料を支払わないことは、社会通念上、事業者との信頼関係を破壊する行為であり、契約を解除することは正当な理由があるものとして認められます。

ただし、一方向的に解除する前に、これ以上利用料の未払いが続くようなら、サービスを打ち切る旨を本人や家族に通告しておく必要があります。

また、1年前の未払い利用料は、まだ消滅時効にかかっていないので請求は可能です。

ただし、解除も未払い利用料の請求も、双方充分な話し合いで解決することが望まれます。

強引なサービス提供についての苦情

事例 4 ケアマネジャーを無視してサービスをする

苦情内容(ケアマネジャーからの苦情)

新規で介護保険を受ける利用者がサービス利用を急いでいたため、暫定でケアプランを立てる予定でした。ところがすでにヘルパーのサービスが開始されており、ヘルパー事業者が作成したプランでお願いしますと言われました。ケアマネジャーのケアプランに基づかず勝手にサービスを決めて提供し、このプランでよろしくというのはおかしいのではないのでしょうか。ヘルパー事業者は「そちらでケアプランを作成してくれないなら他のところに変える」というが、居宅介護支援事業者を選ぶのは利用者ではないのでしょうか。

回答

ご指摘のとおりです。

居宅介護支援事業者のケアマネジャーがケアプランを作成し、これに基づいて介護サービス事業者がヘルパー派遣等の介護サービスを行うのが原則であり、介護サービス事業者がこれを誤解しているか、曲解しているものと思われる。

事例 5 強引に住宅改修をすすめる

苦情内容(ケアマネジャーからの苦情)

担当している介護保険の利用者の改修工事について、ある住宅改修業者から電話がかかり、理由書を書いてくれと言われました。書いてくれないのなら自分の知っているケアマネジャーに頼むと乱暴な口調のため、利用者に確認すると、自宅で強引に勧誘されて契約を締結させられたとのことでした。

回答

まず、担当ケアマネジャーが理由書を作成しないと介護保険の適用が受けられないので理由書の作成は拒否すべきです。住宅改修の理由書作成だけを別のケアマネジャーに頼むことはできません。

訪問販売や電話勧誘で契約した場合、契約書を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。その他にも消費者契約法などの活用があります。

なお、市としても、このような悪徳業者の被害が横行していることから、市政だよりなどを通じて広報し注意をよびかけています。おかしいなと思った時は迅速に消費生活センターにご相談ください。 【消費生活センター TEL072-965-6002】

ケアマネジャーについての苦情

事例 6 利用限度額をオーバーした

苦情内容(利用者の家族からの苦情)

以前より通所介護を利用しています。サービスは必ずケアマネジャーを通じて利用しているのに、今回の請求書の金額を見て驚きました。通所介護で介護保険の区分支給限度基準額を超えて利用しているため、多額の利用料が請求されました。

ケアマネジャーと通所介護の職員と話し合いましたが、ケアマネジャーは非を認めたものの利用料を支払わなければならないと言います。いつも「忙しい」と言い、十分な説明がありません。あまり無理は言いたくありませんが釈然としません。

回答

ご承知のとおり、介護保険には介護度に応じて保険対象サービスの上限額(区分支給限度基準額)が設けられていて、この区分支給限度基準額内であれば、サービス費用の1割を自己負担分として支払うこととなります。ところが、この区分支給限度基準額を超えると、越えた部分のサービス費用全額を負担せざるを得なくなります。

このため、区分支給限度基準額の管理は、ケアマネジャーの重要な業務であり、支給限度基準額を超えないようにケアプランを作成する注意義務があります。

なお、ケアプランはサービス利用の前にあらかじめ作成し、利用者の同意を得ることとなっていますので、疑問があればその時点でケアマネジャーにたずねてください。

事例 7 了解なしに居宅介護支援事業者がかわった

苦情内容(利用者からの苦情)

今まで A 居宅介護支援事業者のケアマネジャーにお世話になっていましたが、辞めたので交代するとのことで、別の B 居宅介護支援事業者のケアマネジャーがやってきました。何か書類を置いて帰り、書いておいてと言われて驚いています。

ケアマネジャーが辞めるというのは聞きましたが、他の居宅介護支援事業者と契約した覚えもないし、どうしたらよいのでしょうか。

回答

居宅介護支援事業者との契約は、ケアマネジャー個人ではなく、事業者との契約になります。したがって A 居宅介護支援事業者のケアマネジャーが辞めても、同じ事業者の他のケアマネジャーが担当するということになります。もし他のケアマネジャーが担当できないのであれば、他の複数の居宅介護支援事業者を紹介し、利用者の選択により新たに契約する居宅介護支援事業者を決めることになります。事業者の変更については、利用者によく説明し新旧のケアマネジャーと一緒に訪問するという手続きがなされるべきです。

訪問介護についての苦情

事例 8 ヘルパーがものを盗る

苦情内容(ケアマネジャーからの苦情)

利用者から、「訪問介護サービスを利用しているが、ヘルパーが来た日に物やお金がなくなっている。ヘルパー事業者に訴えても調べていると言うだけで、それ以上の納得のいく返事がもらえません。どうしたらよいか悩んでいる。」との相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。

回答

認知症の利用者の場合、自分で紛失したり、仕舞い込んだりしているにもかかわらず、盗られたと訴える場合があります。

しかし、本当に窃盗事件の場合もあり、また利用者は納得のいく返事がなく、悩んでおられる場合もありますので、きっちりと利用者の話を聞き、内容によっては警察に届けて調べてもらうなど、ヘルパー事業者と利用者との信頼関係を保つためにも丁寧に対応する必要があります。

ヘルパー事業者は、利用者の主張を十分聴取し、調査の上その結果を利用者に丁寧に説明するべきです。

なお、利用者が(仕舞い忘れたものをヘルパーに盗られたと)不特定多数に言い回る場合は信用失墜行為となり、契約解除の自由となる場合がありますが、当事者間にとどまっている場合は、事業者からの契約解除事由とはなりえないだろうと思われます。

事例 9 ヘルパー派遣を一方的に打ち切られた

苦情内容(利用者からの苦情)

ケアマネジャーが来て、明日からヘルパーが来ないと言われました。前にヘルパー事業者の管理者と、ケアマネジャーに来てもらい、買い物の仕方、掃除の仕方などについて教えても、言ったとおりにしてくれないので手順書を作るように要求しました。大掃除もしてほしいと言うと、介護保険では出来ないと言われたので苦情を言いました。その後、事業者から「契約解除ではないが、あなたの感性にあったヘルパーの人材確保が困難で、ヘルパー派遣ができない」と言われ、ヘルパーの派遣を一方的に打ち切られ困っています。

回答

介護保険で提供するサービスには範囲が定められており、介護ヘルパーが利用者の詳細な要求まで満たしてくれるとは限らないことはご理解ください。たとえば、大掃除、犬の散歩、庭の草取りなどは介護保険の対象外です。

ただし事業者は、ヘルパーの派遣を一方的に打ち切ることができず、やむをえない事情がないと契約を解除できないため、利用者は事業者に対し、ヘルパーの派遣を求めることができます。

施設の対応についての苦情

事例 10 他の入所者から暴力をうけている

苦情内容(本人からの苦情)

他の入所者から暴力行為を受けています。しかし施設側は「私たちの見ていない時のことなので」と言います。こんなことが続かないよう施設側の対応をきっちりしてほしいと思います。

回答

施設には、利用者が他の入所者の暴力等によって、生命身体を害されることがないようにする注意義務があります。施設側が見ていない時に行われたというのは、理由になりません。

施設の管理責任が問われるケースだと思われるので、施設側の十分な調査と対応が求められます。

利用者としては、たとえば、居住フロアを変更し、職員の目の届きやすい場所にしてもらうなどの再発防止策を求めることができます。

事例 11 身体拘束されている

苦情内容(利用者の家族からの苦情)

介護療養型医療施設に入所中。本人は認知症があり、自分の思いを他者に十分に伝えられません。自分の思いが伝わらないと、時には暴言や暴力行為があります。

点滴をする時に動く危険との説明を受け、拘束を納得したが、今は車椅子に座っている時もいつもヒモでくられており、家族として辛い思いをします。しかし、苦情を言うと、いつ退所されてもいいといった態度をとられるので言いにくいです。

回答

暴言や暴力行為などの問題行動があるからといって、車椅子に座しているときも常時拘束されているのは、施設サービスの基準から見て問題です。利用者に対しては、緊急やむを得ない場合(具体的には下記の三つの要件をすべて満たすこと)を除いて身体拘束を行ってはならないこと、行う場合は記録することが基準により義務付けられています。身体拘束を例外的に行う場合の三つの要件と手続きについて以下のとおりお示します。

利用者の家族としては、施設に対して、日常的に身体拘束等を行わなければならない理由(原因)の説明を求め、他に解決手段がないか相談されたいかがでしょう。時におこる暴言や暴力行為についても、その背景を含めて対応を考えることで緩和されることがあると思います。施設の説明に納得できない場合は市にご相談ください。

身体拘束を例外的に行う場合の要件と手続きについて

1、三つの要件をすべて満たしていること

〔切迫性〕:利用者本人又は他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。

〔非代替性〕:身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと。

〔一時性〕:身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること。

2、身体拘束に関して、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録すること

事例 12 物を盗られたという訴えが続くようなら退所を考えるとされた

苦情内容(利用者の家族からの苦情)

特別養護老人ホームに入っていますが、職員にお金や物を盗られたと頻繁に訴えているらしく、施設から「家族からよく注意してほしい。このままこういうことが続いたら退所してもらっても構わない。」と言われました。物を盗られたと訴えるのは認知症からくる症状だと思うのですが、退所しなければならないのでしょうか？自宅では介護することが難しく、もし本当に退所になったらどうすればいいのかわかりません。

回答

お金や物を盗られたという訴えが、認知症からくる症状であれば、施設としてはその原因を考え、ご本人が安心できるケアの方法を検討すべきです。また、家族が注意したところで症状は緩和しませんし、かえって不安を強める可能性もあります。

いずれにしても、施設として解決する方法は様々考えられるはずで、ご相談のような利用者の行動があるというだけでは退所を求める理由にはならないと思います。また、施設は退所を匂わせるような発言をするべきではありません。

事例 13 入院中のグループホーム利用者への退去通知

苦情内容(利用者の家族からの苦情)

グループホームに入居していましたが、体調を崩し入院しました。ところが、昨日、入院を理由に数日後までに退去するよう通知があり、それ以降は荷物の預かり料が必要と言われました。入居契約書には退去を求める場合は30日前までに通告すると記載されており納得ができません。

回答

契約書の規定にのっとっていない退居や契約解除の通知は無効ですので、応じる必要はありません。また、契約書は事業所の運営規程に基づいて作成されているはずですので、運営規程の内容と契約書の内容が異なる場合には、市にご相談ください。

介護事故についての苦情

事例 14 送迎途中での事故

苦情内容(利用者の家族からの苦情)

デイサービスセンターに向かう車に乗っていた時、車が急停車し車椅子に乗っていた本人が足を骨折し入院しました。事業者は本人が嫌がる為ベルトをしなかったと言っています。以降、事業者からは誠意ある回答はありません。補償についてはどうなるのでしょうか。ことを荒立てたくないのですが誠意が感じられません。

回答

送迎中の安全確保は事業者の責任であり、仮に安全ベルトについては本人の納得が得られなければ家族からも説得してもらうなど手立てが必要となります。

このため、本件においては、仮に利用者に過失相殺が認められたとしても、治療費・交通費・慰謝料などについて補償してもらうことができます。

事例 15 カテーテル交換での医療過誤

苦情内容(利用者の家族からの苦情)

訪問看護の利用時にカテーテル交換で交換部位を損傷し入院しました。入院にかかった費用を支払ってもらえないでしょうか。

家族から連絡して事業者と話し合いをしましたが、支払えないと言われました。

医療ミスが絶対起こらないことはないのは理解していますが、一方的に「起こりうることだから医療ミスではない」と言われます。事業者が行った行為の結果発生したことなのに費用を全額利用者に出させる説明にどうしても納得できません。

回答

カテーテルの交換にあたって、看護師の手技に問題があるために交換部位を損傷させたのであれば、基本的には医療過誤として、事業者側に損害賠償請求ができます。

事例 16 ベッドからの転落事故

苦情内容(利用者の家族からの苦情)

短期入所生活介護を利用中に、本人がベッドから車椅子に移乗しようとして、転倒骨折し、関連病院に入院しています。担当者から事故について、「すみません」と謝罪されましたが、「本人が勝手に動こうとして起きた事故」と説明され、見舞金の支払だけで医療費の扱いもはっきりせず不安です。

回答

ベッドから車椅子への移乗の際の転倒事故は、介護保険施設における事故の中でも多くみられます。このため、施設としては、利用者への声かけをするなど、転倒事故の発生を防止するため安全に十分配慮する義務があります。

本人が勝手に動こうとしたからといっても、そのことだけで施設の責任が免れるとはいえません。

このため、施設に対し、どのような状況で事故が発生したかについて、十分納得のいく説明を求めてください。

家族からの虐待

事例 17 認知症の夫を叩いてしまう

苦情内容(利用者の妻からの苦情)

夫婦2人暮らしで、夫が認知症です。夫は、通所介護がない日に、そのことを説明しても理解してくれず、私は夫を何度も叩いて分からせようとしているのに効果がありません。いつもこんな状態で、自分も気が変になりそうで死んでしまおうかと考えることもあります。ケアマネジャーは、夫の専門(精神科)病院の入院を勧めますが、入院費を負担する余裕はありません。

回答

認知症のご主人の介護が本当に大変であるのは理解できます。しかし、言うことを聞かすために夫を叩いてしまうのは、家族による虐待にあたります。

また、叩くという行為は認知症の改善に効果はありませんし、ご本人を余計に不安にさせ、追いつめることにより症状を悪化させることにもなりかねません。

改めて、ケアマネジャーに相談するとともに、東大阪市の保健センター(東・中・西)に相談して、保健師、精神科嘱託医、精神保健福祉相談員らに関わってもらうことも可能です。ひとりで抱え込まずご相談ください。

保健センターで相談し、専門医療機関への受診により解決した事例もあります。また、地域包括支援センターでもご相談に応じています。詳しくは12ページをご覧ください。

事例 18 子供が暴力をふるう

苦情内容(通所介護職員からの苦情)

今朝、通所介護の迎えに行った際、子(成人)が利用者を罵倒し暴力をふるっていたので、とりあえず通所介護に連れて来ました。今までも時々暴力行為が見られ、見守ってきたケースです。今後も虐待が予想され、緊急に入所が必要と思われませんが、どう対応すべきでしょうか。

回答

東大阪市は、高齢者虐待の防止に資するために、高齢者虐待防止ネットワークを形成しています。

高齢者虐待の一次相談窓口は、福祉事務所(東・中・西)福祉係、保健センター(東・中・西)、地域包括支援センターです。

高齢者虐待の疑いがある事例に気がついた方は、まずは、どこかの一次相談窓口にご連絡してください。通報を受けた事案について早急に状況を確認し、関係機関がチームアプローチにより必要な支援を行います。虐待が疑われている場合は、必ずご連絡ください。

[※リーフレット「わたしたちのまちを、高齢者虐待のないまちに。」参照](#)

事例 19 家族が年金をとりこみ、世話もしない

苦情内容(ケアマネジャーからの苦情)

認知症の利用者の年金を家族がとりこんでしまったまま、介護をしません。施設を利用するにも利用料を支払ってくれないため、利用もすすめられません。どのような対応方法があるでしょうか。

回答

本ケースは経済的虐待及び介護放棄にあたります。

事例18と同様、まずは、高齢者虐待の一次相談窓口にご連絡してください。関係機関が必要な支援を行います。

また、認知症の状態にもよりますが、判断能力に不安がある方の場合には、日常生活自立支援事業の利用も考えられます。また、子等親族(別居していても可能)が成年後見制度の申し立てをすることもできます。子等親族との調整が取れない場合には、市町村長による成年後見制度の利用という方法もあります。

高齢者虐待防止法が平成17年11月1日成立しました。

(平成18年4月1日施行)

家庭や施設で介護を受けている高齢者を虐待から守るための法律です。

同法は高齢者虐待を身体的外傷が生じる恐れのある暴行や心理的外傷を与える行為、長時間の放置などの世話の放棄、高齢者の財産の不当な処分などと定義し、虐待に気づいた人に対し市町村への通報を努力義務とし、特に生命や身体に危険のある虐待の場合は通報を義務付けています。

市町村に家族への立ち入り調査権限を認め、警察の援助を求めることができるようになりました。拒否した場合は罰金などが科せられます。

日常生活自立支援事業

認知症、知的障害、精神障害等で判断能力に不安があり、福祉サービスの利用契約を結ぶことが困難な方が適切なサービスを利用できるよう、サービス利用手続きの援助や代行、利用料支払の支援、日常的な金銭管理等を行う事業です。

【問合せ先】 東大阪市社会福祉協議会 日常生活自立支援センター
TEL 06-6726-2515

成年後見制度

病気や障害によって判断能力が低下しているため、福祉サービス等の利用契約や財産管理ができないなど、安全で権利を擁護された生活を送ることが困難な方が、本人の権利を守り、安心して暮らせるように支援する制度です。

【問合せ先】 地域包括支援センター
福祉事務所(東・中・西)、保健センター(東・中・西)
※電話番号等は P12 を参照

高齢者虐待に関する相談窓口

名 称	〒	所 在 地	電話番号
<p>一次相談窓口・・・養護者による高齢者虐待についての相談・通報をお受けする窓口です。 《福祉事務所、保健センター、地域包括支援センター》のうちいずれかにご相談ください。</p>			
◆福祉事務所福祉係			
東福祉事務所福祉係	579-8048	旭町1-1	072-988-6617
中福祉事務所福祉係	578-0941	岩田町4-3-22-300	072-960-9275
西福祉事務所福祉係	577-0054	高井田元町2-8-27	06-6784-7980
◆保健センター			
東保健センター	579-8048	旭町1-1	072-982-2603
中保健センター	578-0941	岩田町4-3-22-300	072-965-6411
西保健センター	577-0054	高井田元町2-8-27	06-6788-0085
◆地域包括支援センター			
ビオスの丘	579-8001	善根寺町1-5-31	072-986-0003
布市福寿園	579-8004	布市町2-12-2	072-983-2255
千寿園	579-8024	南荘町13-38	072-983-7725
福寿園	579-8034	出雲井本町3-25	072-985-7772
四条の家	579-8054	南四条町1-1	072-987-7505
なるかわ苑	579-8062	上六万寺町13-40	072-986-3680
みのわの里	578-0915	古箕輪1-3-28	072-964-0308
春光園	578-0954	横枕8-34	072-960-8666
アーバンケア島之内	578-0982	吉田本町1-10-13	072-960-6072
向日葵	578-0932	玉串町東1-10-20	072-966-7756
アンパス東大阪	578-0943	若江南町3-7-7	06-4307-0165
アーバンケア稲田	577-0004	稲田新町1-10-1	06-6748-8009
サンホーム	577-0034	御厨南3-1-18	06-6787-3733
レーベンズポルト	577-0055	長栄寺21-24	06-6782-1313
ヴェルディ八戸ノ里	577-0803	下小阪4-7-36	06-6727-0213
たちばなの里	577-0846	岸田堂北町6-1	06-6224-5111
イースタンピラ	577-0837	寿町1-9-39	050-3536-1309

平成23年11月改訂(第2版)

東大阪市介護保険サービス苦情相談部会委員(順不同)

部会長 青木 佳史(弁護士)
副部会長 矢島 繁一(社会福祉法人山麓会)
委 員 稲森 公嘉(京都大学大学院法学研究科准教授)
委 員 小川 裕子(社会医療法人医真会)
委 員 松田 敏明(弁護士)

平成17年作成(第1版)

東大阪市介護保険サービス苦情相談部会委員(順不同)

部会長 江野尻 正明(弁護士)
委 員 松田 敏明(弁護士)
委 員 関川 芳孝(大阪府立大学社会福祉学部教授)
委 員 佐々木 日登美(介護支援専門員)