

番号	苦情申出者	サービス種別	苦情の内容	苦情への対応
1	家族	要介護認定	母親はほとんど歩くことができず、車椅子を利用しているが、今回介護度が2から1になったため車椅子が利用できないのではないかと。そもそも、歩けない被保険者に対し、介護度1となってしまう判定方法は実情と合致していないのではないかと。歩けない被保険者が車椅子を使えなくなる可能性が出てしまう現状の判定方法・区分分けに問題があるのではないかと。	傾聴し、介護度の判定は歩けるかどうかだけで判断しているわけではない等、判定方法について一通り説明した。車椅子の貸与については、例外的給付制度があることを伝えた。判定方法等を改善すべきという点については意見として承った。
2	家族	要介護認定	認定更新で要介護5から要支援2になった。要支援2とはどのような状態なのか。本人は歩行も見守りが必要で、まだリハビリが必要な状態なのに、ケアマネジャーからリハビリの回数を減らさないといけないと言われた。	簡易開示請求、審査請求、区分変更の手続きを説明。要支援2の区分判定は状態像ではなく介護の手間で判定している。要介護認定基準時間が32分から50分の方、要介護1の方と同程度の介護の手間が必要であるが認知症などがなく支援のサービスが可能な方が支援2となる旨説明した。ケアマネジャーと相談して区分変更の手続きをすること。
3	家族	要介護認定	認定更新で要介護4から要介護2になった。2段階も下がるのはおかしい。サービス利用にも支障をきたすので再審査できないか。	前回認定時は、入院中であり、現在の状況とは随分異なっていると考えられる。2段階下がるということも起こりうることであり、変更がある場合は必ずしも1段階となるわけでないと言明した。状態に変化があれば、区分変更申請も可能である旨説明した。
4	本人	要介護認定	認定更新で要介護4から要介護3になった。体の状態は以前と変わらないのに、介護度が下がるのは納得できない。審査請求を出したい。	前回と今回で調査内容が異なる項目があるため、一次判定の要介護認定等基準時間が短くなったことから認定結果が異なった旨説明した。区分変更申請について説明したが、審査請求したいとのこと。審査内容を確認する方法として簡易開示や本人開示の手順を説明し、審査請求、区分変更申請書、簡易開示、本人開示の説明書と申請書を送付した。
5	家族	要介護認定	状態が変わっていないのに、認定更新で要介護3から要介護2になった。ケアマネジャーからこれまでと同じホームヘルプサービスを受けると差額は全額自己負担になると言われた。	前回の要介護3は、平成21年度の制度見直しで、新基準では要介護2の判定を経過措置により要介護3と決定していることを説明した。自己負担については、サービス利用の限度額の話と思われるが、一般に要介護2の方が報酬単価は低く利用限度額を超えない場合もありうるため、これまでと同じサービスを要介護2の単価で計算し、継続してサービスが受けられるかをケアマネジャー相談するように伝えた。
6	家族	要介護認定	体の状態が変わっていないのに、認定更新で要介護3から要支援2になったのは納得できない。基準改正があったとはいえ、ケアマネジャーもまさか要支援2になるとは思っておらず、福祉用具のレンタルや訪問介護のサービスもそのまま利用していた。申請の翌月中に認定結果が出れば差額分の自己負担が発生しなかったのに、翌々月となったために自己負担が発生してしまった。なぜ認定結果が早く出せないのか。認定が遅くなった結果、自己負担が発生しても救済措置がないというのもおかしい。	簡易開示の手続きにより、調査結果及び審査会資料で審査の経緯を説明し、区分変更と審査請求の制度について説明した。申請から決定まで時間を要しているのは事実であり、所要時間の短縮に向けて努力をしていると伝えた。また、審査請求で今回の認定結果が不適正となれば申請時に遡って結果を見直すことになるが、それ以外には差額分自己負担の救済は無い旨説明した。

番号	苦情申出者	サービス種別	苦情の内容	苦情への対応
7	家族	要介護認定	認定調査員の対応が横柄で、このような人には調査をしてほしくないと思った。 家族としては調査のとき、単に「できる」「できない」ではなく、今の体の状態をできるだけ正確に知ってもらいたいが、「できる」「できない」だけ分かればいいときつい口調で言われた。一方的に自分の話したいことだけ話し、こちらの言葉は聞いてくれなかった。 全くコミュニケーションが取れずに、わずか15分で終わってしまい、あまりにひどい調査だと感じた。	不快な思いをさせたことを謝罪し、研修会等を通じて調査時のマナー向上を図っていく旨伝えた。
8	家族	要介護認定	状態が変わっていないのに今回の更新で介護3から介護2と軽くなったのはなぜか。 現在入院中で介護サービスの利用は無いが、状態が改善していないのに介護度が変わるのはおかしい。	平成21年度の制度見直しについて説明した。今回は一次判定が要介護2と判定され、審査会でも一次判定のとおり要介護2と決定していることを説明した。 併せて、審査資料の開示手続き、審査請求の制度、区分変更申請の手続きを説明した。
9	家族	要介護認定	申請してから何ら調査の連絡が無い。2週間も連絡が無いのは行政の怠慢。居宅介護支援事業所のケアマネジャーも保険証を預かったきりで何の説明もない。サービス利用を全く考えていないのに、居宅介護支援事業所が代行申請するのはお節介が過ぎる気がする。	何度か電話したが結果として連絡できていなかったことを謝罪した。調査の日程を調整し、早急に調査を行うこととした。 保険証は申請書に添付されて区役所に届けられており、資格者証としてすでに自宅あて返送した旨説明した。サービス利用が無い場合の更新申請については、担当のケアマネジャーとよく相談するように助言した。
10	本人	要介護認定	状態が年々悪くなっているのに今回の更新で介護1から支援2に変わった。支援2だと介護保険の通院等乗降介助が使えなくなり困る。 前回区役所からの調査員は丁寧なやりとりの印象だったが、今回の調査員は10分ぐらいで質問を終了し、とても不快な思いをした。調査に関する資料の開示を希望する。 これまでも支援2と介護1を行ったり来たりしている。今度も要介護1に変更してもらいたい。	簡易開示と個人情報の本人開示手続き、認定期間開始後の区分変更申請について案内した。 要支援2と要介護1の判定基準を説明。調査結果や医師意見書の結果をもとに審査会で要介護区分を判定することになり、サービスを使いたいからと言って介護1になるわけではないことを伝える。
11	家族	要介護認定	更新申請を行ったところ、要介護5から要介護4に軽くなった。本人の状態が変わっていないのに更新で結果が変わるのはなぜか。	区役所に問い合わせを行い、開示手続き等について情報を確認し、家族に伝え了解を得た。
12	家族	要介護認定	認定調査員に「不便なところにお住いですね」などと言われ大変不愉快だった。	家族には謝罪し、調査時の対応の改善を図ることを伝え、納得いただいた。後日、調査時の対応の仕方について話し合いの機会を設けた。

番号	苦情申出者	サービス種別	苦情の内容	苦情への対応
13	家族	要介護認定	認定調査の後、区の調査員が家族に「リハビリテーション病院に転院したほうが良い」旨の療養方針のアドバイスをしていた。他の既往症があることも何も知らない、医師でもない人間が何の権限で病院の療養方針と異なることが、言えるのか。認定調査員の権限を逸脱した行為である。 さらに、他の患者の前で、医療ソーシャルワーカーにも指導していった。なぜこのような行動をとったのか理由を聞かせていただきたい。	ご迷惑をかけたことについて謝罪し、調査員のとった行動について事実確認をした上で、改めてお詫びさせていただくこととした。
14	家族	要介護認定	認定調査時、調査員から身分証も提示されず、名刺ももらえなかったため、区役所から委託された調査員なのか確認が取れず不安に思った。	調査日は、ネームプレートを身につけ、身元を明かしたつもりだったが、今後はさらに身元をはっきり伝えるように努めるとの回答を得た。
15	家族	要介護認定	包括で新規申請したが後日、主治医変更したい旨連絡を行った。しかし、未受診にも関わらず、意見書が先に医師に届いてしまい、更に医師から家族の携帯に連絡が入った。 受診するまで意見書の送付を止めておくことはできなかったのか。また、医師が携帯電話の番号を知ったことは個人情報の流出に当たらないか。	主治医変更の依頼については、今後受診予定と聞いていたため、意見書の送付を止める事は行わなかった。 医師は、申請書を見て電話したと思われる旨説明した。 家族の意向の確認をせず、認定手続をそのまま進めてしまった事を謝罪した。
16	施設職員	要介護認定	入所施設への訪問調査で、事業所の調査員の言葉遣いが目上の人に対するものではなく、立ち会った施設職員が不快な思いをした。	調査委託先の事業所に連絡し、再発防止を依頼した。入所先の施設職員にも、再発防止を依頼したことを連絡した。
17	本人	要介護認定	身に覚えの無い事業所から認定調査の電話がかかってきた。どんなところか分らず不安に思った。 家族に確認し、怪しくないことは分かったが、区の職員が調査に来ると思っていたので、委託するのであれば事前に区から一報あるべきだ。	認定調査は、市職員のほか、「指定市町村事務受託法人」や介護事業所に委託して行うこともあることを説明。調査員の身分は、調査員が携帯する身分証明書等で確認できるが、分らないこと、不審な点があったら区役所に確認を取って欲しい旨説明した。
18	本人	要介護認定	病気は進行しているのに、要介護認定の結果が要支援になったことは納得できない。	病気の重さと介護認定は必ずしも比例しないことと、認定調査の基準は介護の手間となっており医療上の状態像とはイコールとまらない旨説明した。
19	家族	短期入所生活介護	ショートステイ利用中、何度も薬の服用について確認されたり、無断でレンタルの衣類を着せられて不愉快であった。	施設に連絡し、施設では、利用者のためにやっていることであっても、希望はしっかり聞いたうえで実施すべきと指導したうえで、改善報告書の提出を求めた。 それに基づき申立者に説明、指導内容等を報告、納得される。

番号	苦情申出者	サービス種別	苦情の内容	苦情への対応
20	家族	短期入所生活介護	短期入所中に転倒事故で怪我をした。施設から経過と今後の対応方法が示されない。今後も利用したいが、事故を受けた対応方法が示されない不安である。	ご家族の意向を施設に伝え、施設から経過報告と今後の対応について、ご家族に書面で示すよう指示。ご家族了解。施設から、事故の報告はしていたが、今後についての話がなかったため苦情となった。
21	家族	介護老人福祉施設	職員の言葉遣いが悪い。ナースコールを外してしまう。夜間職員が巡視しない。ポータブルトイレに座りたいと言ったら、オムツをしているからと言われ対応してもらえなかった。食べこぼしがついたままの服を着せている。	施設長に連絡し、状況について確認し報告を依頼した。
22	家族	短期入所療養介護	ショートステイ利用中に施設では対応できないので、早く家に戻してほしいと言われた。認知症専門棟での受け入れにもかかわらず、認知症の対応ができないと言われ、納得できない。	施設に事実確認を行った結果、組織的な判断に不備があったこと、サービス提供を拒否していることが分かったため、今後そのような対応をしないよう指導した。
23	家族	介護老人福祉施設	施設から入所の順番が近くなると連絡があり事前面談が行われたが、その後の結果について連絡がない。	施設長に連絡。入所判定委員会で入所可となっており、現在居室が空くのを待っている状態である。家族にもその旨連絡済みで、問合せが何度かあり、その都度対応しているとのこと。苦情申出者に施設の回答を伝え、了解を得た。
24	家族	介護老人福祉施設	下痢が続き、トイレに行きたいとコールを押すことが続いたが、特定の職員から「何回も押さないように」と言われた。施設長からその職員を注意してもらいたい。	施設長に連絡し、状況について確認し報告を依頼した。
25	家族	介護老人福祉施設	施設に入所をしていたが事務職員の連携がとれておらず、同じことを何度も確認されたり、人によって伝える内容が真逆だったりしており、混乱をきたすことが多々あったので指導改善して欲しい。	即日、施設長に連絡。内容を伝えると施設長も知らなかったらしく謝罪と今後の対応について直接申立者に連絡するとのこと。
26	家族	介護老人福祉施設	入浴時に使用するタオル類について、利用者が用意するものとなっているが、良いのか。タオルケットを持ってくるように言われ持って行ったが、1枚紛失されてしまった。どういう管理をしているのか。	施設に確認。 入浴の際に使用するタオル類については、施設負担とすべきであることを説明し、リースで対応することとなる。 タオルケットについて、希望者のみ持ち込みを依頼しているが、紛失したことについて、改めて、家族に謝罪等してもらおう伝え、対応終了。
27	家族	介護老人保健施設	パジャマやタオルは家族が持参すると言っても対応できないといわれ、日用品リース料は月1万円程度かかると言われた。選択できないのはおかしいのではないか。また、着替えに介助が必要な方は着替えの対応をしていないと言われた。リハビリパンツも毎回は交換しないとされた。家族を預けるのが不安である。	施設に事実確認を行った結果、日用品の選択はできるようになっているが、申込書に明確に記載されていなかったため、記載するよう指導した。また、誓約書の文言に不適切な表現があったため、修正するよう指導した。着替え及びリハビリパンツの対応については、申出のような事実が認められなかった。確認結果について、相談者に報告した。

番号	苦情申出者	サービス種別	苦情の内容	苦情への対応
28	本人	介護老人 保健施設	請求書に書かれている加算について、どういう時に加算が取られるか施設に説明を求めたが、担当ではないのでよく分からないと言われた。分かる人から責任を持って説明するよう指導してほしい。	事務長に連絡し、再度加算について本人に分かるように説明するよう依頼した。
29	家族	介護老人 保健施設	アリセプトを服薬していると入所期間は3ヶ月と言われた。薬がなくなったら退所し再入所した場合は3ヶ月空けないと再入所できないと言われた。	支援相談員に連絡。入所期間については誤った説明をしていたため、訂正するよう指導した。再入所については、説明が不十分であったと思われるため、再度説明するよう指導した。
30	家族	介護老人 保健施設	入院し再入所する際、3ヶ月以内に退所することを条件に入所できると言われた。その理由を施設から説明されておらず、納得できない。	支援相談員に事実関係を確認。家族への説明が不十分だった部分もあり、再度説明するよう指導した。3ヶ月以内に退所することを条件に入所を受け入れることは、サービス提供の拒否になるため、家族への説明を訂正するよう指導した。
31	家族	介護老人 保健施設	入所者の状態に合った車イスの台数が足りず、購入するよう言われている。 本来、車椅子は施設側で用意するのではないか。 入所者の状態に合わない車椅子を使用しているため、非常に危険である。	施設側に事実関係を確認。施設としては、入所者の身体状況等を考慮し、家族が希望する車椅子の利用の優先度は低いと判断。家族にも説明しているがご理解いただけないとのこと。なお、車椅子は今回、施設側で用意するとのこと。施設に対しては、家族の不安や不信感を除くためにも繰り返し説明するように指示。 入所者家族には、施設との調整状況を報告し、あわせて施設と話し合う機会を持つようアドバイスした。
32	家族	介護老人 保健施設	入所者の妻に関する相談。妻の入所期間が長くなったため、退所の話がされたが、施設側から「当施設は在宅強化の施設なので1か月退所して再入所ができる」と言われ、一旦退所することを前提に、高齢者住宅や有料老人ホーム、グループホームをすすめられた。ご家族の話からは、在宅への評価も施設側はしていないように見受けられた。	施設側が制度について適切に運用していない印象だったため、本人の評価をきちんとしてもらう必要がある事を、ご家族に伝えた。また、行先としては、ショートステイも含め施設に相談するか、他の老健も検討するののも一つの選択であることも伝えた。
33	本人	居宅介護支援	事業所と契約を交わしたとき、対面していない。	本人が持参した契約書で、契約日及び契約先を確認した。 事業所の代表者に苦情内容を伝えたところ、代表者が本人に謝罪した。
34	家族	居宅介護支援	約10年前からケアマネジャーをお願いしているが、そのうち、自宅訪問は4～5回で、最初のころは電話もあったが、その後ほとんど電話もない。 更新の手続きなど、妻が事業所に出向いている。そのとき、ケアマネジャーが訪問したことにして書類に押印したことがある。 妻から具体的に相談しても、それはできないと一方的に答え、説明もない。約10年間、不満がありつつも我慢してきた。 サービス事業者から請求書と領収書は届くが、利用表をもらったことが	ケアマネジャーもサービス事業者も変更できる旨説明したところ、どちらも変更したいとのこと。地域包括支援センターでケアマネジャーの選定を支援することとした。

番号	苦情申出者	サービス種別	苦情の内容	苦情への対応
35	家族	居宅介護支援	要介護から要支援に変更になったことに納得がいらず、区分変更申請したところ要介護に戻ったが、ケアマネジャーから「自分が口添えて要介護になった」等言われた。 また、家族から事業所に直接苦情を言ってもいいか。	ケアマネジャーの変更は可能であることを説明した。 家族から直接苦情を申し出ても構わない旨伝えた。 介護度については、ケアマネジャーの口添えによって変わるものではないことを説明した。
36	家族	居宅介護支援	訪問介護を利用するにあたり、利用者家族の職業に関する情報が訪問介護事業所に渡っていた。	利用者家族に対し謝罪した。今後、他事業所に対する情報提供は、必要な最低限にとどめ、家族の希望する守秘事項は厳守するよう徹底した。
37	家族	居宅介護支援	ケアマネジャーの理解不足により、利用者にとって思わぬ実費負担があった。ショートステイを利用していたが、かなりの実費負担が生じる説明も事前になく、後日まとめて請求があった。該当者は生活保護受給者なので、保護費から賄われると担当ケアマネジャーが誤解していた。今回のことを直接ケアマネジャーの管理者と話し、詫状を郵送された。行政として何らかの対応はできないのか。	事業所の管理者が、すでに利用者に迷惑をかけたことと実費負担分の対処方法を関係各課に相談していた。実際、行政としての救済方法はなく、今後このようなことが起こらないよう、口頭による注意をしていた。家族から「お金を支払うことには了承するが、ケアマネジャーの業務をしっかりとしてほしい」との苦情について、口頭による注意をしていることを伝え、再度家族が来庁したことを事業所にも伝えると話し、納得された。
38	本人	居宅介護支援	週3回透析を受けているが、体調不良により、途中透析をやめて翌日行うことがあるが、ケアマネジャーから「そんなことはありえない」と言われた。透析をしている他の利用者に事実確認を行ったりして不快な思いをした。体調が悪いときにも利用票に確認印を求められ、本当に助けてほしいときには全く手を貸してもらえなかった。要介護3の認定を受けているが、ケアマネジャーはそれほど重くないと捉えており、信頼されていないと感じるうえ、上から目線で話をされている、対応がきつく感じる。ケアマネジャーを交代したい。	管理者が自宅を訪問し、事業所としてはケアマネジャーの継続を望んでいたが、本人は交代を希望した。事業所内でのケアマネジャーの交代は難しいため、他事業所を利用することとなった。
39	家族	居宅介護支援	契約終了に伴い、個人情報不安なので契約書を返してほしいと訴えたところ、「返せない決まりだ」と言われた。	契約書については、明確な決まりはないが、サービス提供は利用契約に基づくものなので、最低でも写しを事業所に保存する必要がある旨説明した。ケアマネジャーにも伝えてほしいとのことで、事業所にも連絡し説明した。
40	本人	居宅介護支援	居宅介護支援事業所と契約して以降、もう4、5人はケアマネジャーが替わっている。この2、3か月は一番ひどくてすぐに人が替わってしまう状況(3人目)である。責任者にも、こんなに変わると困るとは何度も訴えているが、こんなにケアマネジャーが変更になることがあるのか。 また、契約事業者を変えたいが、区の見解が聞きたい、そんなのか。	異動や急な退職等で担当が替わることはありうる。どこでもそうなのかというのは答えようがなく、働いている人の都合それぞれだから、と説明した。 また、契約は、区が仲介したり区が承認したりするものではないので、当事者間できちんと話し合えば変更は可能である旨伝えた。

番号	苦情申出者	サービス種別	苦情の内容	苦情への対応
41	家族	介護予防支援	ケアマネジャーは毎月訪問または連絡をしてくれるはずだが、何ヶ月も連絡がない。	担当のケアマネジャーが不在だったため、責任者がまず謝罪し、改めて、担当職員と責任者が訪問して謝罪したうえで、今後はしっかり連絡や定期訪問を実施していくことを本人へ伝えた。
42	その他	訪問介護	ヘルパーが利用者宅を訪問した際、応答がなかったためそのまま帰ってしまった。知人が翌日利用者に連絡を取ろうとして、利用者が自宅で倒れているのを発見した。知人が発見しなければ、何日間かそのままになっていたはず。事実確認と必要な指導を行ってほしい。	家族、地域包括支援センター、ケアマネジャーで今後の介護等について協議した。また、骨折事故による状態変化を踏まえ、区分変更申請。不在時の取り決めについて取り決めるようケアマネジャーに指導した。
43	その他	訪問介護	事業者が送迎車をマンション駐車場の出入口に停めるため、住人の車の出入り時に非常に危険。事業者の利用者にとっても適切な場所ではないところで乗降している。スタッフに注意をすると「送迎中だから仕方がない」と横柄な態度であった。事業所にも電話を入れたがきちんとした説明はなく、市から注意するべきである。	事業所に状況を確認し、サービス提供責任者に電話で指導した。
44	本人	訪問介護	・対象の事業所への支払い方法について、口座引き落としを利用したい旨を再三訴えているのだが聞き入れられず、振込をするように言われている。 契約時にきちんと支払方法等について確認しなかった自分もいけないが、要介護者の支払い方法として、振込を課すのは適当ではないのではないのか。制度として、口座引き落としに統一すべきではないか。	自己負担分の支払い方法については、制度で決まっていることではなく個人間の契約に基づくものなので、こちらから指導することはできないが、ご意見として事業所に伝えることはできる旨を説明した。 ・事業所は、契約時に、十分に利用者又はその家族に内容を説明し同意を得る必要があるため、もし十分な説明が行われていないようであれば、こちらから指導できる旨を説明した。
45	本人	訪問介護	ヘルパーに窓ガラスの拭き掃除を依頼しても、大掃除に該当するため行えないと拒否される。ケアマネジャーは、その適否を判断しない。 窓ふきは日常生活の掃除であるので、実施してもらいたい。	窓ガラス磨きについては、大掃除に該当するとの記載が国の見解であることを説明した。なお、原則は国の見解のとおりだが、それを踏まえた上で、個別の特別な事情がある場合、利用者の日常生活に真に必要なサービスかどうかは利用者の心身の状況等に基づきケアマネジャーが判断すべきものであることを説明し、ケアマネジャーが判断をしないのであれば、適切に判断するようケアマネジャーの事業所に連絡することとした。
46	本人	介護予防訪問介護	介護保険サービスの請求書が引き落とし前日に届いた。内容を十分に確認する時間がなかったことに納得がいけない。	本人の訴えを、サービス提供事業所へ報告。事業所側から本人へサービスの内容等の説明を行った。
47	その他	介護予防訪問介護	ヘルパーから直接、祝日のためサービスを休むと急に言われ、振替の話は全くなかった。同様のことが数回続いた。	担当ケアマネジャーから事業所のサービス提供責任者に確認。今後は、事前に伝え、振替の確認をするよう依頼した。
48	家族	訪問入浴	事業者の都合により契約していた日時に来なかったり、遅れてくることが多い。それに対して、事業者側からはほとんど謝罪がなく、納得がいけない。	事業者に苦情内容を伝え、改善を指導した。

番号	苦情申出者	サービス種別	苦情の内容	苦情への対応
49	家族	訪問リハビリ	無理なリハビリのせいで、母の足が悪化した。若いスタッフばかりで状態も見ずに無理にリハビリさせている。注意してほしい。	リハビリと足の悪化の関係は区では判断できないので、指導もできないことを説明し、第三者機関や弁護士への相談を促した。事業所では記録を取って対応していることを確認した。
50	家族	通所介護	肌着が前後ろ反対に着せてある、尿取パットがきちんと当てられていない、リハビリパンツがしっかりあがっていない等サービスが雑である。もっと丁寧なサービスを行ってほしい。	生活相談員が謝罪し、今後落ち着いてより丁寧な介助を行うよう、全職員に周知指導を行う旨伝えた。
51	家族	通所介護	リハビリパンツを履いていると浴槽に入れてもらえないのか。	利用者本人からの希望によりリハビリパンツを貸し出し、便失禁のため入浴はシャワー浴としたが、入浴対応について配慮が足りなかったことを謝罪した。今後は、本人に説明し了承を得たうえで入浴対応を決めるよう配慮する旨伝え、家族の了承を得た。
52	本人	通所介護	デイサービスでの入浴時、椅子に座った途端、背中を洗われた。自分で洗えるところは洗いたい。	職員から謝罪を行い、担当ケアマネジャーとともに、入浴時の対応について確認をとった。
53	家族	通所介護	デイサービスの提供時間が利用者の希望に合わせられないことに納得できない。	サービス提供時間は事業所で決めており、必ずしも希望に沿うようにはできない旨説明した。
54	家族	通所介護	利用料を支払っても領収書を発行してもらえない。これまで支払った利用料全てについて、領収書を発行してほしい。	事業所に状況確認。口座振込明細書をもって領収書としていたとのこと。領収書では、サービス提供日や費用の内訳を明確にする必要がある旨説明し、改めて領収書を発行してもらうこととした。
55	介護支援専門員	通所介護	送迎時、玄関のドアまで介助することになっていたが、本人が階段を1段上ったところで職員が帰ってしまった。	謝罪し、玄関のドアまでの介助を徹底することとした。
56	家族	通所介護	送迎車が時間通りに来ない。	謝罪し、利用者の希望に沿うよう対応する旨伝え、了承を得た。
57	事業所の職員	通所介護	処遇改善加算が賃金に反映されているのか分からない。法人に説明を求めてもきちんと説明してもらえない。	法人に連絡し処遇改善加算に係る周知について確認したところ、各事業所管理者に書面を送付し、管理者から職員に周知しているとのこと。処遇改善計画の内容については全ての介護職員に周知しなければならないため、賃金改善額を含め今一度全事業所の職員に対して周知するよう指導した。

番号	苦情申出者	サービス種別	苦情の内容	苦情への対応
58	介護支援 専門員	福祉用具貸与	福祉用具貸与事業者が点検に来ない。	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険の基準上、点検の頻度についての決まりはないが、利用者等からの要請に応じて使用状況の確認、修理等が必要であること、契約書等で定めがあれば、その内容に沿って実施する必要があることを説明した。 ・介護保険の基準上の違反ではないので罰則等はないが、重要事項説明書や契約書等に記載があれば当然実施すべきことではあるので、事業所に確認することとした。
59	その他	住宅改修	介護認定申請後、住宅改修の相談に行ったが、「全額自己負担ならでできるが、介護認定結果が出るまで介護保険を使っての住宅改修はできない」と言われた。事業所の紹介もしてもらっていないので、まだ住宅改修の手続きが一切できないでいる。	区役所高齢支援担当から暫定プランに基づく住宅改修の手続きを説明することとした。
60	家族	小規模 多機能型 居宅介護	事業所から「発熱のため、早く帰す」と言われた。仕事があるので、少し待つてほしいといったが配慮してもらえない様子がない。月に一度の訪問に来ないため、現在の計画作成担当者が誰なのか分からない。年末年始に一週間ほどデイサービスが休みの期間があり困っている。代わりにヘルパーを頼むか、臨時に他の事業所にお願いすることは可能か。	小規模多機能型居宅介護は365日営業が原則で、利用希望者がいるにも関わらず事業所理由で閉めることは問題である。そのため、臨時で他の事業所やヘルパーを利用することは想定されてない。本当にそういう事実があるのであれば指導の対象となると説明した。
61	家族	認知症対応型 共同生活介護	退去に際し、金銭の精算などに納得がいけない。	事業所に連絡し、再度利用者の家族に精算についての説明をもらうこととした。
62	家族	認知症対応型 共同生活介護	本人が行方不明になり、1時間以上経ってから家族に連絡があった。本人は保護され無事だったが、衰弱していた。今までにも行方不明になったことがあり、家族からセキュリティの向上を要望していたにも関わらず、入口が施錠されていなかった。	事業所に状況確認。再発防止を依頼し、SOSネットワークを紹介した。
63	家族	介護予防 認知症対応型 共同生活介護	誤薬により、昏睡状態になり入院となったが、誤薬に対する事業所の対応の遅れが主な原因であり、事業所に対する不信が強い。人員基準も満たしていないように思う。	事業所に対して監査を実施し、服薬管理の徹底及び人員基準遵守等について指導した。
64	家族	その他	苦情申出者以外の家族と介護保険利用者のみで話が進んでいる。申出者以外の家族の話を一方向的に聞き入れているのではないか。また、介護保険利用者の訴えや金銭管理について必要以上に介入された。	所長及び担当ケアマネジャーが謝罪した。今後のキーパーソンの確認し、サービス利用の意向を聞くこととし、了承を得た。
65	家族	その他	通所介護の契約に伴い、家族の意向に反して、契約を急がせる発言をした相談員と事業所側に納得がいけない。	所長が不愉快な思いをさせたことについて謝罪し、その後、地域包括支援センター職員と今後の面会の予定について調整した。

番号	苦情申出者	サービス種別	苦情の内容	苦情への対応
66	本人	制度一般	<p>平成24年度の制度改正にあたり、時間短縮の打診をしたところ、改正に関する苦情を受ける。</p> <p>改正の趣旨は理解しているが、年齢を重ね、心身の不調が出てくる中で利用削減をされるのは大変不安である。</p> <p>処遇改善加算についても、人手不足などの問題は理解しているが、高齢者が負担を強いられるのは筋が違う。</p>	<p>改正の趣旨を説明した。また、時間短縮については、短縮してもこれまでのサービス内容や質は落とさずに支援を行えることを支援者間で協議、確認の上、サービス提供責任者とともに説明した。</p> <p>制度改正に対する不満は、市民の声として保険者へ上げることを伝え、納得された。</p>