

令和7年度 杉並区介護保険サービス事業者集団指導

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8年3月13日～31日

【目次】

- 令和6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6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) | 11 |
| 訪問系サービス (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、居宅療養管理指導) | 6 |
| 通所系サービス (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) | 5 |
| 施設系サービス (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) | 17 |
| 福祉用具系サービス(福祉用具貸与・特定福祉用具販売) | 1 |
| 合計 | 40 |

※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、200件近くに及びます。

【相談事例】 介護支援専門員の対応 ① - 1 モニタリング未実施及び説明不足

<相談内容>

担当の介護支援専門員が、1月に12月と1月のサービス利用票を持って来たが、2月以降は来ていない。利用中の訪問看護が営業終了することも、3月に入ってから聞いた。2月にショートステイを利用したため、単位が足りるかどうかも心配であったが、大幅に上限を超えて自費が発生したことも、福祉用具事業所から聞いた。

<対応>

区から管理者に、苦情の内容を伝えたうえで、訪問をしていないのであれば、請求について返還等の手続きが必要になることを話した。担当の介護支援専門員から連絡があり、2月は訪問していないが、3月は訪問していて、限度額を超えたことについても、4月に電話で説明しているとのことでした。今後は、自費を含めた利用料については、事前に利用者へきちんと説明することを所内で徹底した。

【相談事例】 介護支援専門員の対応 ①－2 説明不足

<相談内容>

特定事業所加算を取得している事業所の介護支援専門員に担当してもらっているが、なかなか連絡が取れない。名前を伝えて構わないので事業所に苦情を伝えて欲しい。

<対応>

区から相談者に対して、特定事業所加算の算定要件について説明をした。事業所に苦情をお伝えしたところ、「24時間体制ではあるが、緊急な要件以外で、すぐ対応ができない場合、時間をおいて連絡すると伝えている。この相談者は様々なご要望があるため、担当に補助を付けて対応している」とのこと。今後は、後で連絡するのでお待ちいただくことを強調して伝える。

【相談事例】 介護支援専門員の対応 ①－3 説明不足

<相談内容>

介護ベッドをレンタルすることになり、福祉用具貸与の事業所が下見に来た際、「今からベッドを入れる」と言われて驚いた。自宅の準備は整っていないし、料金もわからない、どのようなベッドになるのかも説明を受けていない。説明をしっかりとってからサービスを導入して欲しい。これらの要望を介護支援専門員に伝えて欲しい。

<対応>

区から居宅介護支援事業所へ要望をお伝えしたところ、介護支援専門員としては、ご利用者のために早くベッドを導入したほうが望ましいという思いがあったが、今後はご利用者と親族の意向を確認してから手配等するよう心掛けるとのことでした。

【相談事例】 訪問介護の対応 制度説明

<相談内容>

訪問介護を利用しているが、ヘルパーが30分のサービスのところ、滞在時間が26分間だったり、19分間だったりする。自ら事業所に伝えた後は、時間まで滞在してもらえようになったが、謝罪や説明はなかった。訪問介護のルールについて教えて欲しい。

<対応>

訪問介護費の算定は訪問介護計画に基づいて提供されるサービスが、完了しているかどうかで判断されるので、計画にあるサービスが終了していれば、滞在時間が短くなることは問題ないが、短時間になっている状態が続く場合には介護計画の見直しが必要で、疑問点は直接確認するようにお伝えしました。

【相談事例】 通所系サービスの対応（騒音・臭気）

<相談内容>

隣接するデイサービスの騒音が気になる。また芳香剤、柔軟剤、タバコ等の匂いも気になる。この件を相談者から事業所に伝えたところ、匂いの問題は改善した。騒音については事業所の窓は閉めてもらったが、重低音が響くので自宅の雨戸を一日中閉めている。

<対応>

区から騒音について事業所に連絡をしたところ、テレビや機械の後ろにスポンジをおいて吸音してみるとのことでした。このことを区から相談者に伝えたところ、様子を見てみるとのことでした。

その他よくある苦情等

○個人情報取り扱い

- ・不適切な管理等

○送迎時の乗降介助

- ・送迎加算取得であれば乗降介助も必要
- ・送迎時間の遅延
- ・近隣住宅等への配慮

○キーパーソンの考え方

- ・ご利用者の意思を尊重するため、事業所と利用者側の連絡相談窓口となる役割

養介護施設従事者等による虐待について

<虐待の例>

- 心理的虐待（暴言や不適切な言葉遣い）
- 身体的虐待（拘束や原因不明の痣）
- 介護・世話の放棄・放任
- 性的虐待

<制度>

- 令和6年度から、居宅療養管理指導、福祉用具貸与及び特定福祉用具販売を除く全てのサービスで、委員会や研修の開催などの措置の義務化。
- 身体的拘束等の適正化については、令和6年度から短期入所生活介護、短期入所療養介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護のサービスにおいても委員会や研修の開催、指針の整備などが義務化。

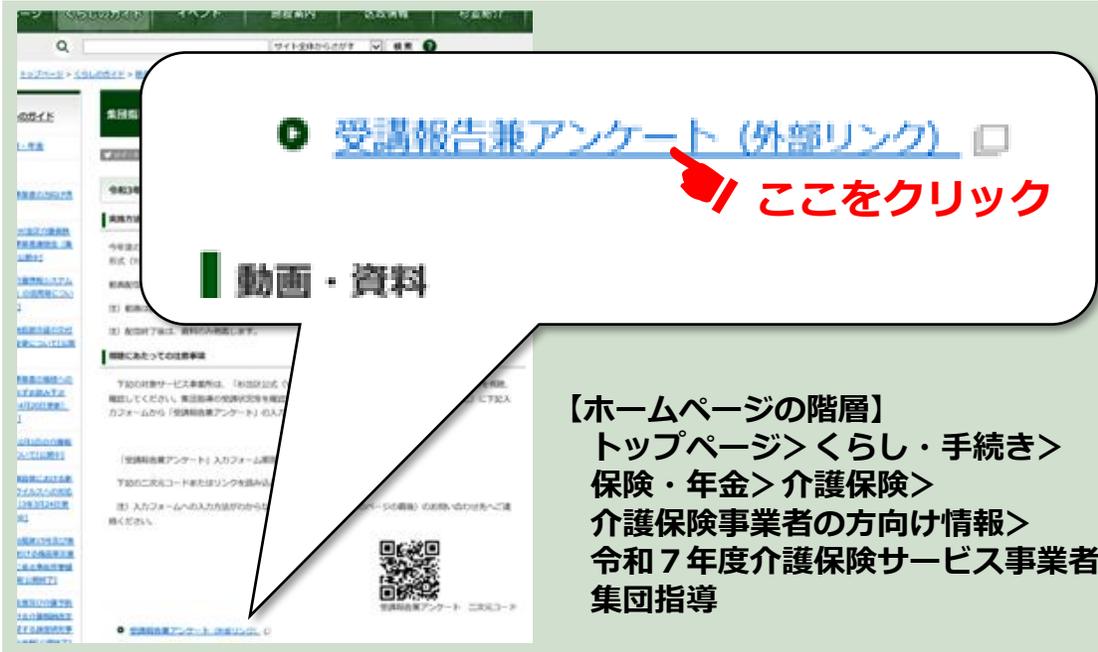
「受講報告兼アンケート」の入力のお願い

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>暮らし・手続き>
保険・年金>介護保険>
介護保険事業者の方向け情報>
令和7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