

**介護保険に関して市町村に寄せられた苦情等のうち
都道府県に報告のあったもの
【4月1日～7日】**

介護保険制度の施行に伴い、全国の市町村等の現場において生じた問題について把握するため、各都道府県に対し、3月29日付事務連絡により、管下市町村の施行後の状況（苦情件数、特に問題となった事例）を可能な限り把握し、4月3日、5日、7日、14日の21：00までに当省までFAXで報告するようお願いしたところ。

その報告のうち、7日報告分の概要は以下のとおり。

1. 苦情の件数

寄せられた苦情の件数について、1～7日の状況を総括すると、おおむね、
①人口規模の大きい都道府県において苦情の件数も多くなっている
②苦情は休日明けの4・5日に集中したが、6・7日においては減少に転じている
という傾向が見られた。

6・7日における都道府県の苦情受付件数について、最も多いところでは102件であった。このほかに50件以上であったところが3県、20件以上であったところが5県、依然として苦情はないというところが4県あった。

なお、1日からの苦情受付件数を通算した場合、1の都道府県当たりの平均件数は約33件であった。

| <集計結果> | 6・7日の累計 | 1～5日の累計 |
|---------------------|---------|---------|
| ① 要介護認定関係 | 87件 | (156件) |
| ② ケアプランの遅れ、内容等関係 | 100件 | (132件) |
| ③ サービス不足及びサービスの内容関係 | 113件 | (176件) |
| ④ 利用者負担関係 | 90件 | (199件) |
| ⑤ その他 | 190件 | (314件) |
| 合計 | 580件 | (977件) |

2. 特に問題となった事例

1～7日において、現場で特に問題となった事例は、おおむね、

- ①ケアプランという新しい方法に十分慣れていないことによる利用者、サービス事業者の間での行き違いによる苦情
 - ②事業者の提供するサービス内容（質）に関する苦情
 - ③事業者による運営基準の不知に基づくと思われる苦情
- というものであった。

<具体的事例（6・7日分）>

◎介護福祉施設から「入所の際に車イスを購入してくるように言われた」との苦情を受けたため、市町村から、利用者及び施設に対し、利用者負担となるべき範囲を改めて説明することとした。

◎今まで訪問介護を提供してきた事業者の都合により、4月1日から別のサービス事業者に変更したが、変更後のヘルパーの介護には不満があるので、元の事業者に戻したい。

◎通所介護において、感染症の有無を調べるために医師の診断書をとるよう言われたが、要介護認定のときにも意見書のために診断を受けており、再度の診断は費用や時間がかかるため不満である。（事業者側は、要介護認定の際の診断では不十分であり、やむを得ないと主張）

◎訪問入浴サービスを希望した際に、便秘がひどいので、一緒に便摘をしてくれる事業者を介護支援専門員に探してもらい、事業者側も了解したと聞いていたが、実際にサービスに来た看護婦にはやらしてもらえなかったため、事業者を変更した。

◎要介護4で寝たきりの利用者が訪問看護を希望したので、介護支援専門員が主治医に指示書の作成を依頼したが、訪問看護は必要ないとして拒否された。

◎ 3月中に作成したケアプランでは、週2回の通所リハ、週3回の通所介護となっていたが、4月になってから通所リハの施設から「定員超過のため、週1回の利用として欲しい」と言われた。

◎ 「利用者が毎日のようにサービス利用時間を変更するので困る。介護支援専門員が機能していないのではないか。」との苦情