

Ⅱ 相談・苦情受付事例

※掲載事例は実例をもとにしておりますが、個人情報の保護等に十分配慮して記述しております。

1 国保連受付事例

(1) 介護サービスの内容

① 訪問介護

訪問介護員は、対象者（世帯）に比較的軽度な段階から長期に関わり、世帯の変化に気づきやすいため、必要に応じ関係機関と連携した対応が重要である。

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>母は要介護5でホームヘルパーを利用していたが、4月より新しい訪問介護事業所に変更した。</p> <p>初回の訪問前に母の世話の仕方を伝えたいと思い、一度来てほしいとお願いしたが「時間がないので」と来てもらえなかった。</p> <p>一か月過ぎた頃に訪問介護の様子を見たら、居宅サービス計画書では、食事介助とトイレ介助等のはずだったのに、ほとんど座って見守り状態であった。「契約と違う」と言ったら「確認します」と言ったまま回答がなかった。</p> <p>その後、利用料金が通帳から引き下ろしになったので、不正請求ではないかと言ったら「間違えたのでお金を返します」と言われ、今月通帳に返金になる予定となっている。</p> <p>自分としてはお金が戻ればよい問題ではなく、初回の訪問依頼への拒否対応や今回の請求等に関して、管理者から謝罪がないことに不信感がある。</p> <p>既に介護支援専門員には相談済みであるが、県等に情報提供して、事業所を改善してほしい。</p>	<p>①担当介護支援専門員に相談し、居宅サービス計画書の内容に沿った訪問介護計画書であるか確認すること。</p> <p>②訪問時の介護記録と訪問介護計画と整合性があるか確認すること。</p> <p>③請求（返金予定）関係については、直接事業所に請求明細と経過を確認すること。</p> <p>などを助言した。</p>
2	本人	<p>要介護1で訪問介護サービスを受けているが、平成30年6月～8月までの3か月間、週2回利用していた事業所のホームヘルパー6人が簡単な料理もできず掃除もしなかった。</p> <p>事業所にいる10人のうち2人しかまともに仕事ができる人がいない。事業所に改善を求めても「うちは事業所として指定を受けている。何を言われてもかまわない」などと言って取り合ってくれない。</p>	<p>感情的に訴える相談者の話を傾聴の上、相談者は、市にも相談し、引き続き対応してもらおう予定になっているとのことなので、相談者の了承を得て、市町村・県へ情報提供した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
		<p>市介護保険担当課に相談し、9月からは別の事業所を利用している。(担当ケアマネジャーは、同事業所所属)</p> <p>8月に入院していたこともあり、未払いとなっていた利用分について、事業所から「今から集金に行く」と急な電話で訪問したりし、常識がないことを聞いてほしい。</p>	
3	本人	<p>3年ほど前から足腰が弱くなり要支援2で、ホームヘルパーを週2回利用し独居生活をしている。</p> <p>歩行器を借りて(保険給付)30～40m程散歩できていたが、最近は両膝が痛くなりほとんど歩けなくなった。</p> <p>このような状態でも息子夫婦に迷惑をかけずに独居生活を続けたいので、車いすを借りたいと担当介護支援専門員やホームヘルパーに伝えたが、要支援なので保険給付対象とならず、詳細な説明もなく、車いす借用に高額な支払いとなると言われた。</p> <p>今まで、保険給付で家の玄関や室内には手すりやスロープを付け自力で独居生活してきたが、膝が痛く移動が困難なため身体状況の変化に伴う区分変更申請をしたが同じ要支援2だった。</p> <p>現実に独居生活が困難な状況になっているのに介護度が変わらないので担当の介護支援専門員やホームヘルパーを変えたいと思っている。息子夫婦にはまだ相談していない。</p>	<p>地域包括支援センターへ介護支援専門員の対応や区分変更申請について相談すること、息子夫婦にも相談をし、家族とともにサービス担当者会議等で要望を伝えることなどを助言した。</p> <p>また、国保連から地域包括支援センターに説明してほしいとの要望だったため、当該地域包括支援センターに伝え、対応を依頼した。</p>
4	本人	<p>私は兄と二人暮らしで、要介護2の認定を受けて訪問介護サービスを利用している。その介護事業所の管理者が常に上から目線の言動や高飛車な態度である。</p> <p>先日のサービス担当者会議でも利用者主体ではなく、自分の事業所の仕事量を増やさないようにすることしか考えていない言動や対応であった。</p> <p>高齢者や要介護者が増えている反面介護職は不足している厳しい状況については理解しているが、利用者の要望や身体状況及び生活の実情に合わせた適切な対応を考えてほしい。</p>	<p>本会の苦情相談対応や申立てなどについて説明した。</p> <p>担当の介護支援専門員に思いを伝え相談すること、また、市町村の介護保険担当課にも相談できることなどを助言した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
		<p>今回は苦情申し立てや指導までは希望しないがこのような状況であることを聞いてもらえる人や相談できる人がいないことから話を聞いてほしい。</p>	
5	本人	<p>現在、要介護2で自立生活が少し困難なため、週2回訪問介護サービスを利用し、1時間利用の中で、掃除・洗濯・入浴の準備等の生活援助をしてもらっている。</p> <p>毎回代わる代わる訪問するホームヘルパーの中には要領の悪い人がいて、時間内に業務が終わらず20分前後延長することがある。その延長料金が気になるので「時間内に終われるように効率よく仕事をしてほしい」「洗濯物は種類毎に網に入れてほしい」などを数回ほど要望したら、管理者から「自分でできるものは自分で洗ったらいかがですか。」ときつい物言いをされた。</p> <p>自分としては洗濯機が全自動でないため少々時間がかかるのは承知しているが、それでも何とか時間内に効率よく業務をしてほしいと要望したのに、あんな言い方をされて不快だったことを聞いてほしい。</p>	<p>事業所にサービス提供責任者が配置され、利用者・家族等の要望を把握することとされており、その責任者に内容を伝えること、居宅サービス計画書に沿った訪問介護計画書であるか、訪問時の介護記録が計画書に沿った内容であるか担当介護支援専門員に確認することなどを助言した。</p>
6	他の家族	<p>母は要介護1で訪問介護サービス(家事援助型)を週4回利用している。ホームヘルパーは料理の仕方が悪かったり、訪問の度に新しいスリッパを使用されたりと困っている。</p> <p>また、母が体調を崩して入院した時も「体調はどうですか」などと様子を伺うことも見に来ることもなく態度が悪い。</p> <p>そのことを同事業所の担当介護支援専門員に相談しても「用事があるから」と言い対応してくれない。</p> <p>以前の担当介護支援専門員はいつでも相談に対応してくれたのに、今の人は何を言っても対応が悪い。今後どうしたらよいか教えてほしい。</p>	<p>事業所にサービス提供責任者が配置され、利用者・家族等の要望を把握することとされており、その責任者に内容を伝えること、居宅サービス計画書に沿った訪問介護計画書であるか、訪問時の介護記録が計画書に沿った内容であるか担当介護支援専門員に確認することなどを助言した。</p>

② 通所介護

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	ケアマネジャー	<p>担当の利用者（認知症）が週3回利用している通所介護事業所から、7月末に「8月中旬から利用を中止してください」と事前通知もなく電話があった。その理由は「9月から新しい住所で開所するので引っ越しのため」と本人に伝えていた。</p> <p>しかし、事業所は「7月に職員数人が急に辞めサービス対応が困難なため」とっており、双方への理由にも食い違いがあり納得いかない。</p> <p>また、「新しい場所では9月から引き続き利用可能だが、8月中旬から8月末までの約2週間の代替通所介護サービスの紹介はしない」とのことなので、担当介護支援専門員としてその期間中に利用者が在宅生活に困らないよう取り急ぎ代替サービス事業所を見つけたが、せめて1ヶ月前とかの事前説明もなく急過ぎて身勝手に感じる。</p> <p>通知に関する期間を利用契約書で確認すると「何日か前に通知する」となっていた。</p> <p>契約内容と職員体制が難しい等致し方ない部分もあるが、誠意を感じない通所介護事業所として情報提供したい。</p>	<p>契約書で「何日か前に通知する」としている内容及び通知方法は、電話なのか文書で行うのかも確認すること、今後は、初期及び状態変化に伴う介護支援計画作成時に事業所から詳細な契約内容も参照することなどを助言した。</p>
2	本人	<p>市にある「某デイサービスセンター」の人員体制が足りない気がする。何故なら、生活相談員、看護師、機能訓練指導員等の職員が見当たらない。</p> <p>人員体制がおかしいことと介護サービスが行き届かないのではと思うので、どこに相談したらよいか教えてほしい。</p>	<p>生活相談員、看護師、機能訓練指導員等の職員は1人以上専従することとなっているため、人員基準及び運営基準等に関することは市及び県に確認してみることを勧めた。</p>
3	子	<p>母（要介護2）は、週2回デイサービスを利用している。</p> <p>そのデイサービスを利用中に、女性職員から上から目線で物言いされるなど不快な態度をとられている。母以外にも、他の利用者数人も同様に不快な思いをしたと言っている。</p> <p>そのことで、母は楽しみにしている毎回のデイサービスに行きづらいと悩んでいるが、現在は利用者とのふれあい交流のために我慢して行っている。</p>	<p>介護サービスに係る苦情相談であるため、本会で相談受付した後、相談者の了承を得て、当該市町村及び県等へ情報提供した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
		息子としては、悩んでいる母を見るに忍びないので、県の適正化委員会等にこの事業所（女性職員含め）を改善してもらいたい。	
4	他の家族	<p>祖母は（要介護4）車いす生活のためデイサービスセンターを利用していましたが、平成30年9月上旬に送迎車が接触事故を起こし、同乗していた祖母が倒れたため病院で診察してもらったが異常ないと言われた。</p> <p>しかし、祖母はその晩から嘔吐や吐き気が続き体調も悪くなり通院していたが（通院費は施設が代償）、11月上旬に亡くなってしまった。医師から、死因は老衰で送迎中の事故は関係ないと言われた。</p> <p>家族として今さらデイサービスセンターに対して苦情を言うつもりはないが、ある職員が「リフト車に乗せる際に車イスのフックをかけ忘れていたのだろうか」と曖昧な話を聞いていたことや施設から事故状況について詳しい説明がなかったこともあり、事故から3か月後に亡くなった祖母の死亡原因等について納得いかない。</p> <p>今後、事故状況等について知りたい場合は、どのようにしたらよいか教えてほしい。</p>	<p>事故状況（送迎日誌・介護日誌等）及び事故報告書の説明と提示を求め確認することを助言した。</p> <p>また、事故報告書の説明を求めることが難しい場合、報告先である市にも確認できること、苦情相談及び苦情申立てに関する本会の役割を説明し、今後も必要に応じて相談対応することなどを説明した。</p> <p>相談者は、サービス事業者に再度詳細な説明を求め、今後必要に応じて苦情相談及び苦情申立てをすることを確認した。</p>

③ 短期入所生活介護

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1		<p>認知症（レベルⅣ）で要介護3の母親が、担当介護支援専門員の介護計画でショートステイ10日間入所していたが、入所中の介護記録が単なる生活記録のようで不信感があった。また、退所する際の介護請求の明細内容についてもあまり理解できなかった。</p> <p>退所後に地元のデイサービスを週5回利用しているが、そのデイサービス内容も希薄なので、もっとサービスの種類を増やして欲しいと思っているが遠慮して言えない。</p> <p>自分は介護福祉サービスのことは詳しく分からないし、母親がデイサービスに行かない日の2日間を自分一人で介護しているので大変疲れている。そんな時はどこに相談し悩みを聞いてもらえばよいか教えて欲しい。</p>	<p>介護記録について、担当介護支援専門員を通して、その詳細説明をしてもらうこと、デイサービス内容に関する要望については、担当介護支援専門員及びデイサービス事業所に伝え、利用者にとってよりよいサービスを受けるよう地域包括支援センターに相談することなどを助言した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
2	子	<p>78歳の母（認知症、要介護2）は長男夫婦と同居しているが、認知症への理解が乏しい長男夫婦と折り合いが悪い。遠くに嫁いだ娘としては、そんな状況の母親の日常生活が心配なため、担当介護支援専門員に相談し週2回程ショートステイを利用することにした。</p> <p>2泊3日の初回利用時、施設の職員に「認知症の母親はとても敏感で刺激を受けると怒りやすいので気をつけて対応して欲しい」と情報提供し利用を開始したが、帰宅した母親から「歯磨きをしていない、お風呂に入っていない」等の話を聞いてとてもがっかりし、今後の利用が心配である。</p> <p>慣れない場所で母が拒否的言動をとったのではと予想はするものの、専門職員なので認知症利用者へ上手に対応し最低限度の歯磨きや清拭はしてほしいと思うが遠慮して言えない。母が心配なのでどうしたらよいか。</p>	<p>①今までの認知症状等を詳細に施設に伝え相談すること。</p> <p>②施設等の新しい場所や慣れない急激な環境変化で不眠や不安に陥ったりする症状が出る場合のあることや本人の清潔保持のため、歯磨き等の心配な面を担当介護支援専門員や施設に伝え、今後の利用計画に反映してもらうこと。</p> <p>③長男夫婦等を交えてのサービス担当者会議等で、本人の要望や尊厳に関する支援を要望すること。</p> <p>などを助言した。</p>

④ 居宅介護支援（その他の居宅介護支援含む）

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>要介護2で障害がある父親の担当介護支援専門員と折り合が合わない。</p> <p>自分一人で働いて、父親の介護費用と息子の学費の支払いでギリギリの生活をしている。</p> <p>先日、利用料の支払いが滞ることがありサービスの利用を少し減らしたいことを相談したが「利用者さんはどうなんですか」というばかりで、相談に応じてくれない。</p> <p>利用者のためのサービス利用ではあるが、支払いできない状況や介護者である自分の話も聞いてほしい。</p> <p>そのことで、介護支援専門員の所属事業所の管理者に連絡が欲しいと介護支援専門員に伝えても、一度も管理者から連絡がない。</p> <p>別の介護支援専門員に変えようと新しい事業所に電話したら、支払いが滞っていたことが情報が伝わっているためか断られた。</p> <p>実際その事業所が伝えたと言っていたので、この事業所の対応の悪さを県等に情報提供してほしい。</p>	<p>娘である相談者が一人で父親の介護と息子の学費等の支払いで生活に疲れていることや介護支援専門員への不満等を傾聴し介護の労をねぎらう対応をした。</p> <p>相談者から情報提供の要望があり、当該市町村及び県等へ情報提供した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
2	本人	<p>2年前に、精神的な病気（双極性障害・パーソナリティ障害）で自立生活が困難なためサービス付高齢者住宅に数か月入所した。その際「死にたい、死にたい」と言いながら施設のケアマネに刃物を向けて騒いだため、精神科の病院へ強制入院させられた。</p> <p>退院後は独居生活しているが、体調を崩し（要介護2）地元の病院に通院したら悪性リンパ種のガンと診断されショックを受け、毎日病院の所長（担当介護支援専門員）に電話しても訪問してくれず無視され続けている。</p> <p>そのことで市に相談したら「精神科のデイケアに行くしかない」と言われた。いくら自分が精神的な病気でも施設や病院に今まで迷惑をかけたからといっても、介護保険サービスを受けられないのは辛い。</p> <p>今も要介護2で体力的にも独居生活が大変なので、個人的に有料のヘルパーを依頼して過ごしているが、お金が続かないので介護保険サービスのヘルパーを利用したい。今は反省し落ち着いているので市役所とも仲良くしたい、許して欲しい、人間として扱ってもらい相談にのってもらいたいと思っていることを市に伝えてほしい。</p>	<p>本人の病気による精神的不安と関係者との経緯を傾聴し病気による本人の失敗や反省等をもとに今後の自立へ努力している気持ちを尊重した。</p> <p>今後は精神的に安定している状況を保ちながら可能な限り自立に向けて生活できるように、また、市や関係機関とも穏やかに話を進められるよう助言した。</p> <p>該当市に相談者の意思を伝え、今後の対応について検討する旨の連絡をいただいた。</p>
3	子	<p>母は、認知症で要介護3の認定を受けている。1か月前にグループホームに入所した。グループホームの施設長から母は帰宅願望が強く職員が何度説明しても理解できず指示が通らない。じっとしてられず興奮状態になったりするため、母のみにかかりっきりになってしまう。そのために職員も大変であるが、他の利用者にも迷惑をかけていると言われた。</p> <p>自宅で認知症がひどくて介護できないから専門施設のグループホームに入所したのに専門職から対応が大変であると言われてしまい困っている。</p> <p>施設は開所間もなく、職員も施設長以外は20代の若い職員ばかりで認知症への理解や対応も経験がないために適切な対応や介護ができないのではないかとと思っている。</p>	<p>利用者の認知症の状態及び施設の体制状況などを傾聴した。</p> <p>治療については、主治医に専門医の受診について相談すること、個別介護計画の交付をまだ受けていないとのことから、施設長に家族が不安に思っていることや施設に期待していること等を相談することを勧め、相談前に契約書や重要事項説明書を再度確認することなどを助言した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
		<p>また、母は現在近所の脳神経外科に通院治療しているが、内服薬が合っていないとも思っている。家族として今後どのようにしたらいいのか教えてほしい。</p> <p>なお、既に地域包括支援センターへ相談し、専門病院への受診を勧められたとのこと。</p>	
4	子	<p>独居生活をしていた母が認知症（要介護3）で自立生活が困難なため、一年ほど前からグループホームに入所していたが、施設から「母が利用者や職員に迷惑行為（暴言暴動等）を頻繁にして施設のイメージやカラーに合わないので退去してください」と突然言われた。</p> <p>自分は福祉の仕事に携わるものとして、この施設は認知症の人へのケアがうまくなされていないと感じ、新しい施設に変えるため退所する予定ではあるが、このような迷惑行為が理由で退去扱いされるのは腑に落ちない。</p> <p>母は認知症と精神科の病気の影響で以前から激しい性格ではあったが、施設での日常生活にどれほど迷惑をかけてきたか詳しく分からないままでは納得いかない。</p> <p>新しい施設入所について市生活保護課に相談している。（母が生活保護受給者で施設入所料はその費用で賄われている）国保連にもこのような状況を聞いてもらいたい。</p>	<p>母親の迷惑行為について施設から詳細に説明してもらうこと、担当介護支援専門員を通して迷惑行為に関し、介護記録等の開示で確認することなどを助言した。</p>
5	本人	<p>自分（相談者）は要介護2で心臓が悪く月に1回通院している。先月2回程救急車で病院に運ばれたこともあって、先日1ヶ月間入院させられた。</p> <p>自分としては、普段心臓の薬を飲みながら何もなく生活しているので1ヶ月も入院したくなかったが、介護支援専門員や病院の先生に何の理由かも言われずに入院させられたので不愉快だった。</p> <p>また、退院後も独居生活が心配だからと「訪問看護」の計画利用を勧められたが、自分の足で通院できるので訪問看護を利用しなくてもよいと思っている。そのことをどこに相談すればよいか教えてほしい。</p>	<p>入院の際に病院の先生に「入院理由」の説明をしていただけないということで、再度介護支援専門員や病院に説明を依頼し確認することを助言した。</p> <p>また、訪問看護については、介護支援専門員が利用者の身体状況に合わせてケアプランを作成し説明と同意を求めることとなっているので、訪問看護を利用する必要性について再度確認し納得できない時はその旨伝えることなどを助言した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
6	子	<p>父（90歳、要介護4）は、認知症のため、2年程前から現在のグループホームに入所している。認知症専門医への通院には家族が連れて行っているが、その際、病院の診察に必要である父の日々の身体状況（血圧状態・排便状況・服薬状況等）を知るため、施設での「介護記録」を見せてほしいと要望しても見せてくれない。</p> <p>以前に入所していた施設では、病院受診に必要であればいつでも「介護記録」を見せてくれたのに、今の施設は「施設の方針なので見せることができない」と言うばかりで、病院受診に必要な部分のみを書き抜いたメモを提示するだけで、入所してからずっとこの状態が続いているので困っている。</p> <p>家族としては、施設からの利用者情報の開示拒否行為に納得できないため、地域包括支援センター、市役所等にも相談してきた。相談後、市から施設に要望を代弁してもらったが、一向に状況は変わらないのでどうしたらよいか教えてほしい。</p>	<p>入所時契約書や重要事項説明書及び個別介護計画等で、利用者の介護状況報告に関する内容を確認し、（介護状況報告に関する内容が計画されていない場合は、ケアプランに計画してもらうこと）病院が利用者の診察及び薬処方の際に「利用者の身体状況を知るための介護記録等」が必要であるとのことであれば、その旨をグループホームに伝える方法を病院や介護支援専門員に相談することなどを助言した。</p>
7	子	<p>母は、訪問介護サービスを利用しているが、今年1月に要介護3から1に変更になった。しかしその後間もなく歩けなくなっており、現在は入院している。歩けなくなったことにより、担当介護支援専門員に介護認定区分変更申請をお願いしていたが、何もしていなかった。最近になって、申請は家族がしなければならぬと言われた。</p> <p>歩行器の使用も、家族に相談することもなく、勝手にやめたりしたこともある。</p> <p>自分は30年のスキルがあると上から目線の話し方をしたり、同業者の悪口を言ったり、言い訳ばかりして態度も悪い。</p> <p>入院している医療機関からは、退院後リハビリのある施設を利用することや介護老人福祉施設に入所することも考えておいた方がいいと言われており、これから相談することが多くなるので、担当の介護支援専門員を変えたい。</p>	<p>介護認定区分の変更は、利用できるサービスに影響するので、適時に行うことは必要であること、また主治医の意見書が必要であることから、医師にも相談すること、担当介護支援専門員を変更することは可能であり、担当地域包括支援センターに相談するよう助言した。</p> <p>また、居宅介護事業者への調査及び指導の相談もあったため、本会の役割を説明した。ただし、介護支援専門員の変更、介護認定区分の変更など、順序に整理していくことも必要であることを説明した。</p> <p>相談者は、まずは地域包括支援センターに相談してみたいと言って、電話を終えた。</p>

⑤ 地域密着型サービス

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>母は要介護4で有料老人施設に入所していたが、入院して胃瘻設置となったため、9月から看護小規模多機能型居宅介護施設と契約し、9月上旬から17日の予定でショートステイを利用していましたが、9月中旬に死亡した。前日まで元気だったが、当日の朝6時に施設から呼吸停止の連絡があり、駆け付けたが死亡していた。</p> <p>エンゼルケア後に母が自宅に送り届けられた際、借りていた車椅子に乗せられ、顔に帽子を被せられていた。施設のケアマネジャーと男性（看護師）が送ってきたが、段差で母を車椅子から落とされ家族が慌てて抱えたが、2人はただ頭を下げて帰って行った。その際ビニール袋に入れた所持品のおむつなども置いて行った。</p> <p>その後、葬儀が終わって落ち着いて考えるとお悔やみの言葉も弔問もなく、亡くなった人の尊厳を損なうこのようなひどい対応でいいのか疑問である。</p> <p>施設には今回の施設の対応に不満があることを言っていないが、担当介護支援専門員はケアプランの提示もなく、福祉用具の家族の希望を無視するなど対応が悪く信用できないため、施設と担当介護支援専門員には連絡を取っていない。</p> <p>しかし、施設への支払がまだあるので連絡が来るだろうと思うが、今後どうしたらよいか。</p>	<p>本会への相談が初めての相談であったため、思いを傾聴した。</p> <p>①市町村、地域包括支援センターに相談窓口が設置されているので苦情相談することが可能であること。</p> <p>②本会では、電話で受けた苦情について、事業所へ直接指導することはできないが、県や市町村に情報提供することはできること。</p> <p>などを助言した。</p> <p>相談者は、関係機関への情報提供を要望し、本人も市の担当課へ連絡するとのことであったため、本会から該当市町村及び県等へ情報提供した。</p>

⑥ 介護老人福祉施設

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>母は、平成29年10月に死亡しているが、生前特別養護老人ホームに入所中の薬の管理について疑問があったことから、下剤について施設に確認するため、母のお薬手帳の返却を求めたが半年以上も連絡がなかった。</p> <p>その後、3冊中2冊は返してもらったが、1冊は古い書類と一緒に捨ててしまったと言われた。また、施設に介護記録を開示請求し確認すると、介護記録には嘱託医からの指示で坐薬を使用していた。</p>	<p>昨年度も苦情申立ての相談があったが、医療行為に関するものであったため、対象外と説明していた。</p> <p>今回の相談は、サービス事業者の服薬管理に関するものであり、苦情申立は可能であるが、関係書類が保存されていないため、調査不能となる場合があることなどを説明した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
		<p>このことについて、囑託医に確認すると母の名前で処方はされておらず、施設の医務室の残薬を使用したと言われた。</p> <p>残薬とは、他の人の薬を使用したのか、なぜ母の名前で処方箋を出されていないのか、施設の医務室での薬の管理について、納得した説明がなかったことから事実確認と再度納得する説明を求めたい。</p>	
2	子	<p>母は（要介護4）今年の7月に特別養護老人ホームに入所した。入所当初から尿意が多く介護者に苦勞させていたが、施設では、尿意が多いため、ベシケア薬（過活動膀胱）を使用した、その結果、副作用として両手両足に大きな浮腫ができ、今度は利尿剤を使用したとのこと。</p> <p>その後浮腫は治ったが、両膝が痛いと言うので初回は家族付き添いのもと施設が病院に連れていったら治療が必要なので通院することとなった。</p> <p>医者から2回目以降の通院に関しては家族が連れてくるようにと言われたので腑に落ちない。</p> <p>施設の介護上での浮腫が原因で両膝が痛くなったと思うので「施設側で病院に連れていくべきではないか」と思っている。</p> <p>家族としては契約書に従い、病院への付き添いや病院の次回予約手続き等の協力をしてるのに、施設側も医師同様に「次回から家族が連れていくように」と言うばかりだ。契約書でいう家族の協力範囲、施設側の対応範囲を明らかにしてほしい。</p>	<p>契約書や重要事項説明書等内の通院に関する事項を介護支援専門員から確認するとともに、通院に関する内容を相談し、ケアプランに含めてもらうこと、確認後、施設に対し要望する事柄を具体的に伝えることなどを助言した。</p> <p>相談者は、重要事項説明書やケアプラン等を持参し、再度来所した。</p> <p>協力病院への通院介助は施設が行い、それ以外はどこが行うのか明記されていなかったため、施設と家族の協議が必要であることを説明した。</p>
3	サービス事業者	<p>当施設に入所している家族から、施設の協力病院へ通院する際の送迎についての苦情がある。</p> <p>原因として、契約時の説明資料として「協力病院以外は家族が送迎する」という意味で作成しているが、家族は協力病院以外の医療機関への通院も協力病院と同様、「家族は付き添いをする」のみの意味と捉えていたためである。</p>	<p>通院に関する契約書及び看護部入所時説明書の変更文書（案）については、利用者及び家族が理解できるよう、他施設や全国老人福祉施設協議会等を参考にし施設全体で検討すること及び今後の対応として、変更後の内容を利用者及び家族に懇切丁寧に説明し、同意を得ながら進めることなどを助言した。</p> <p>相談者からは、助言内容を考慮し、今後、家族と理解し合えるよう対応していくとのことで終了した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
		<p>このことについて、当初の職員の詳細説明が足りなかったことにより誤解を招き今回の苦情につながったと思っている。家族から謝罪文を出してほしいと要望され出すこととしている。今後、誤解のないような説明文書に変更したいが、利用者及び家族に納得してもらえるよう、どのような文書にしたらよいか。また、改正後の契約書等を家族に提示し理解してもらえるにはどのように対応したらよいか。</p>	
4	他の家族	<p>祖母は、現在特別養護老人ホームに入所している。</p> <p>施設職員の介護士は祖母の面会時にドアを乱暴に閉めるなど最初の印象から悪かったが、その後祖母からも威圧的な態度で怖くて言いたいことも言えず委縮してしまっていると話があった。</p> <p>また入浴介助で洗身のすすぎが雑で気持ちが悪いままの状態だったこと、おむつ交換をナースコールで依頼しても交換してくれないこともあった。交換してもらえた時でも、すぐに交換してもらえず長時間放置されるなど介護が雑で乱暴である。</p> <p>そのため改善してほしいと思い、施設長に11月末にメールで相談したが改善がされなかったことから再度早く改善してほしい旨を12月7日にメールしたが何も回答や説明がない状態である。</p> <p>介護士は、資格はあるかもしれないが、他の利用者からも苦情がある人だと聞いている。夜勤勤務を苦情のある職員一人に勤務させることについても不安がある。</p> <p>職員には介護態度を改めるように、施設長には適切な指導及び人員配置をするように施設の改善を求めたいと苦情申し立てを自分は考えている。(祖母や両親はサービス利用していることから少し様子を見ることにしたいと言われている。)</p>	<p>本会の苦情相談及び苦情申し立て手順並びに本会の役割について、苦情申し立ては利用者及び契約者からの同意が必要であること、今回は利用者と契約者は様子を見たいとの意向であることから、苦情申し立ての受理は相談者のみの意向だけではできないことを説明した。</p> <p>また、指導監督である盛岡市への情報提供は可能であることなどを伝えた。</p> <p>後日改善されず再度相談したいときは連絡をいただくこととした。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
5	子	<p>母は11月から現在の施設に入所している。入所前は週3回のデイサービスを利用していた。</p> <p>その時はかかりつけ医から処方を受けていた。入所後主治医も変更となり内服薬もジェネリックに変更となった。家族としては内服薬をジェネリックではなく元に戻してほしいと施設の介護支援専門員に相談したが、医務課担当者と相談の結果変更はできないと回答があった。</p> <p>施設としては詳しく説明したのかもしれないが、自分としてはなぜ変更できないのかが納得できなかった。料金が高くなっても変更したい旨を話しても取り合ってもらえなかったことに納得がいかない、どのようにしたらいいのか教えてほしい。</p>	<p>内服薬について、契約書及び重要事項説明等を確認すること、施設に再度家族として内服薬変更について納得できない理由について具体的に説明及び相談をすることを勧めた。</p> <p>また、利用者の心配な病状がある事についても併せて相談することなどを助言した。</p> <p>再度施設に相談後、連絡をいただくこととした。</p>
6	子	<p>親の介護が困難で現在の施設に入所をお願いしたが、施設長の言動や職員の介護に対する姿勢など安心して親を預けられないと思うようになってきている。</p> <p>しかし、やっと入所できた施設であり、他の施設に移動することも難しいことから、退所させられることは困る。そのため自分からは施設に何も言えない状態である。施設の対応等に対して事実確認及び指導をしてほしい。</p> <p>施設長は、結論ありきの言動の説明で家族の要望などは全く聞き入れない命令口調のような対応で同意を求めようような説明ではなかった。</p> <p>介護職員等は利用者へ話しかけることも、関わっている姿もなく放置状態であり、利用者同士がけんかをし始めると仲裁に入る程度の対応しかしない。</p> <p>第三者委員会の設置もしていないようであり、そのような体制でもいいものなのか疑問である。面会に行くたびに居室やトイレが汚れていて尿臭や便臭があり、いつ掃除しているのだろうと思う衛生的改善が必要である。</p> <p>特別養護老人ホームとはこのような状態の施設であたりまえなのかと、とても残念に思うことばかりである。施設の体制及び対応の事実確認及び改善を求めたい。</p>	<p>事実調査や指導助言の希望であれば苦情申し立てが必要であることを説明するが、相談者は現在施設を利用していることから匿名で情報提供のみで今回は対応してほしいと依頼を受け、県及び市町村へ情報提供することとした。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
7	子	<p>特別養護老人ホームに母が入所しているが、施設から「当施設の従業者への恫喝行為を行わないよう再三注意を行ったにもかかわらず、改善が見られないことから、本年度末をもって退所するよう勧告いたします。」という文書が送付された。</p> <p>介護サービスのリハビリテーションの実施状況が分かる記録の提出をお願いしたことがあり、職員に聞くと「やっています」と言いながら、実際には実施していない日が多いことや書類の提出が遅いことから、再三催促したことはあるが、恫喝行為した覚えはない。</p> <p>また、退所に関する話は、家族に事前に説明もなく、突然のことであったことから大変困惑している。</p> <p>利用者（家族）の了解も得ていないのに、このようなことは契約上許されるのか、今後どのように対応したらいいのか教示願いたい。</p>	<p>リハビリテーションについては、施設サービス計画に記載がないことから、家族の希望に基づき、可能な範囲で実施していると考えられること及び利用契約では、「背信行為をした場合」契約を解除することがあるとされ、家族の同意は特に記載がないことから、家族の同意がなくても、直ちに違法とは言えないことなどを説明した。</p> <p>保険者である市に今後の施設利用も含めて、相談することが必要であると助言した。</p>

⑦ その他の施設

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>母（80歳、要介護4）は認知症のため、平成28年10月から有料老人ホームに入所していた。</p> <p>今年4月末日に同施設内のデイサービスで昼食後13時頃に倒れ死亡した。医者からは「死亡原因が分からないため解剖しますか?」と言われたが、お金がかかると思い断ってそのまま葬った。</p> <p>施設からは母が倒れた時に連絡がなく死亡後に連絡があったことや、1時間後に駆け付けた時の母の足が異常に冷たかったので通常の介護がしっかりなされていなかったのではないかと。</p> <p>また、担当介護支援専門員や介護士はしっかり介護していたと言うが、提示してもらった介護記録では4/25におくみや皮膚に湿疹等の症状があったことについて事前連絡がなかった。</p> <p>このことが死亡の原因の一つではないかと不信に思っている。</p>	<p>本会は、提供する介護サービス内容や利用者及び家族へのサービス内容の説明状況等を調査し、必要な助言指導を行っていることを説明した。</p> <p>本会の調査は訴訟目的としている場合対象外としており、調査結果を相談者が裁判所に提出することは認められないこと、ただし、裁判所から本会に要請があれば苦情処理委員会の判断で調査結果のうち必要な部分を提出することはあり得ることなどを助言した。</p> <p>死亡事故に係る損害賠償について弁護士と相談したい意向のことから法テラスの無料相談を紹介した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
		<p>母は認知症の薬を服用し、病院から月1回、クリニックから月2回訪問診療を利用していた。納得いかず施設に対し介護日誌の提示を2回要望したが「忙しいから後で」と断られた。</p> <p>施設から介護状況及び死亡原因を説明してほしい。また、国保連の調査結果を損害賠償の訴訟に提出することは可能かを知りたい。</p>	
2	子	<p>母は、要支援で通所介護等のサービスを利用して自宅で介護していたが、認知症を発症し要介護状態（現在は要介護3）となり、自宅での介護が困難となったことから施設サービスを利用していった。</p> <p>認知症の治療について精神科を紹介され受診したが、精神科からは心療内科を紹介され、現在は以前からのかかりつけである内科医師から処方を受け治療している。</p> <p>平成30年9月から認知症の専門である小規模多機能の施設を利用しているが、10月初めに母が1階の窓から飛び降り足首を骨折してしまった。</p> <p>管理者から職員が見ていない時に起きた事故であり謝罪があったが損害賠償等についての説明はなかった。</p> <p>このような場合、施設は管理不十分ということで法的な責任はないものなのか、また家族としてはどのように対応しているケースが多いのか教えてほしい。</p>	<p>施設からの契約書及び重要事項説明書等の事故及び損害賠償に関する内容について確認することを助言した。</p> <p>また、施設からの説明や対応に関して疑問や不満がある場合、苦情申し立てにより調査及び必要に応じ指導や助言ができることなどを説明した。</p> <p>後日、契約書等確認した上で、必要時再度来所相談することを確認した。</p>

(2) 利用料

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>母が生前利用していたヘルパーサービス事業所から、平成28年10月～12月分のサービス利用料金（延長料金含む）の請求があった。</p> <p>利用していない延長分の請求については、不当請求として昨年度から広域振興局や国保連に相談している。その後の経過状況を報告したいと思いき来た。</p> <p>5月に市と事業所とで話し合いを持った。事業所では「11月、12月分を返す」と本人に伝えたと言うが自分は聞いていないなど話の食い違いがあった。また、その話し合った時の議事録を開示請求したが断られた。</p> <p>最終的に事業所が謝罪し、3ヶ月分の返金通知書が届いたが、そのうちの11月、12月分の請求金額は、自分が延長の承認をしていない部分が含まれていたため、その事実確認と正当な請求をしてほしい。</p>	<p>介護保険給付費の請求は保険者である市へ行っているものであり、市に相談し事実確認することを助言した。</p> <p>相談者から了承を得て、市担当課に対し、相談者へ請求内容の詳細説明をしていただくよう連絡した。</p> <p>後日相談者から電話連絡があり、市と相談した結果、適切に対応していただいたとのことであった。</p>
2	子	<p>父が死亡し、母（要介護3）は長男と同居している。</p> <p>昨年の11月から、「ショートステイ」を利用しているが、利用料が高く母の年金で支払うのが困難なため、今年の8月に世帯分離の申請をした。（申請は相談者の長女）</p> <p>世帯分離後も母の年金で支払う予定ではあるが、9月の請求額が以前と同様に高い金額であったため、世帯分離後の請求額がいつからになるのかを知りたい。また、どこに聞けばよいか分からないので教えてほしい。</p>	<p>世帯分離の申請受理や変更時期及び内容について、申請した市に確認すること、世帯分離と介護保険の利用者負担金の変更時期を確認のうえ、施設に情報提供することなどを助言した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
3	ケアマネジャー	<p>自分は居宅介護支援事業所の介護支援専門員であるが、デイサービス事業所では、ある時期から利用者が一日何時間の利用でも、「一日利用として計算し請求している」と言っていた。</p> <p>市町村の介護報酬担当課に計算方法を確認したら利用時間に合わせて計算することと言っていた。</p> <p>自分も介護支援専門員なので、基本的な介護報酬の基準に沿って実際利用した時間で計算して請求するものと思っているので、この事業所の認識が間違えているのではと思っている。</p> <p>事業所がどのように介護保険制度が変更になったのかどうか、確かな基準制度等を確認したい。</p>	<p>介護保険制度での介護報酬基準に沿って説明をした。(介護報酬の算定構造(通所介護費)等)</p>
4	子	<p>父は、脳血管疾患で言語障害があり、現在要介護1の認定を受けている。現在はサービス付き住宅に入居し生活保護の受給を受けて暮らしている。</p> <p>昨年の2月から4月に特殊寝台、車いす、四点杖をレンタルしたが、要介護2から1に変更となったことから支払金額が10割負担となったこと等担当の介護支援専門員からは全く説明もなかった。また相談もなく事業者を変更するなど、介護計画の変更等も同意もないままにサービス利用をしている状態である。</p> <p>今回はいきなり36,000円の請求が福祉用具レンタル事業所よりあったが、福祉用具事業者の担当者からは、支払いについてもあいまいな言動等で振り回されて困っている。</p> <p>地域包括支援センターに相談したところ、保険事故だからと本会を紹介された。</p> <p>なお、振興局及び市の介護保険担当課にも相談済みである。介護支援専門員の変更については地域包括支援センターに相談し変更の手続き中である。</p>	<p>福祉用具レンタル事業者については、契約書や重要事項説明書について再度確認をし、支払い方法等について再度相談することを勧めた。</p>

(3) ケアプラン

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	その他	<p>本センターで紹介した居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員に対し、利用者から次のような苦情相談を受けたので、この事業所に連絡し詳細説明をしてもらう予定ではいるが、以前から同様の悪い評判がある事業所であるため、以下の対応に苦慮している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護支援計画及び実施状況等の説明をしていない。 ・利用者宅へ毎月1回のモニタリング訪問をしていない。 ・事業所に電話しても毎回通じず対応してくれない。 ・サービス担当者会議には、毎回時間守らず遅刻する。 ・利用料請求が3ヶ月分まとめて届くため、明細の理解が困難である。 <p>本件を国保連へ情報提供した他、どこに報告相談すればよいか教えてほしい。</p>	<p>①居宅介護支援事業者は、利用者が抱える問題点を把握した上、サービス内容を利用者及び家族に説明、同意を得て適切な居宅介護サービス計画を作成することとされていること。</p> <p>②そのため、事業所の業務実態を把握をすること、またモニタリングは、居宅介護サービス計画の実施状況を把握するため、少なくとも月1回実施し、実施しない場合は介護報酬の減算対象となるため、これらを含め実態把握をすることを保険者である市町村に相談すること。</p> <p>などを助言した。</p>
2	子	<p>母(81歳、要介護2)は軽度の認知症があり自立生活が困難なため、訪問介護サービスを週1回、通所介護サービスを週1回、訪問看護サービスを週3回利用しながら独居生活をしている。</p> <p>先月、母が通所介護サービスを週2回に増やしたいため、訪問看護サービスを1回減らし週2回とし継続することで担当介護支援専門員に要望したと聞いていたが、11月に入り訪問看護サービスが全て無くなり母ががっかりしていた。</p> <p>訪問看護事業所に確認すると「担当介護支援専門員からケアプラン変更連絡があり、当訪問看護サービス利用は全て中止になっている」とのこと驚いている。</p> <p>娘である自分は遠くに住んでいるため、介護サービス利用は、母と担当介護支援専門員に任せてはいたが、この変更内容は母の要望通りでないため納得できない。</p>	<p>介護サービス計画は、利用者状態をアセスメントし、サービス担当者会議等で利用者及び家族等の意向を踏まえ、サービス事業者の役割等を利用者及び家族に説明し同意を得て作成することとされており、計画を変更する場合も同様であることを説明した。</p> <p>このため、担当介護支援専門員から利用者にケアプラン内容の変更説明をして同意を得たか、その経緯を確認することを助言した。</p> <p>また、相談者がこの事業所の説明等に納得いかない場合は、再度相談していただきたいこと、苦情申立てについては、必要時対応することを伝えた。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
		<p>母の要望が担当介護支援専門員との間でどのような行き違いがあったのか分からないが、ケアプランの変更について家族に連絡もなく、軽度の認知症である母に説明し同意を得て変更したことに不満である。</p> <p>このことについて、担当介護支援専門員から変更内容と経緯を確認してはいるが、地域包括支援センターに介護支援専門員の変更について相談している。</p> <p>国保連にもこの担当介護支援専門員の対応の悪さについて聞いてほしい。</p>	
3	子	<p>母は要介護3でショートステイ等の介護サービスを利用している。</p> <p>ケアプランの内容については、介護支援専門員やサービス事業所にまかせっきりの状態であるが、居宅介護支援事業所やサービス事業所でケアプランの内容についてどこまで協議し検討しているのかも不明である。また、介護支援専門員やサービス事業所個人の力量にも差があると思われるがそのような状況について点検や確認等がないことに疑問である。</p> <p>ケアプランの内容について説明を受けるが、ケアプランの内容が適切であるのかどうか利用者や家族はわからない状態である。</p> <p>行政組合ではケアプランの点検について確認したが行っていないとの回答であった。県内の状況と今後の方向性を知りたい。また、介護サービスの不足から利用者の身体状況に適した介護サービスの選択ができない状況であるこのような状況についても市町村で考えてほしい。</p>	<p>介護サービスケアプラン点検については、保険者で実施することになっており、現在、県と市町村と国保連合会が連携してケアプラン点検について取り組み始めていることを説明した。</p> <p>今後は行政組合も各市町村と連携して実施の方向にあるが、具体的に決まっていないことから「行っていない」との回答だったと思われることから、介護サービスの不足については、地域包括支援センターや市町村に相談することを助言した。</p>
4	本人	<p>自分（相談者）は要介護1で足腰が不自由なため例外給付で車いすをレンタル使用して在宅生活を続けているが、先日リハビリのため専門の病院に入院した。</p> <p>その後、退院するに至り、退院後も以前のように車いすを使用して在宅生活をしたいと思っていたところ、病院からの診断書には車いす不要と書かれてあり、車いすを特例でレンタルできなくなった。</p>	<p>①今回の居宅介護支援計画書に車いす使用に関する内容が盛り込まれているかを確認し、記載ない場合には担当の介護支援専門員又は居宅介護支援事業所の管理者に直接伝え、訂正を相談すること。</p> <p>②介護支援専門員の変更は可能であり、居宅介護支援事業所及び地域包括支援センターに相談すること。</p> <p>③病院に対しては、医師及び相談員(MSW)等に在宅生活に不可欠である車いす使用の要望を伝えること。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
		<p>病院に診断書の理由を聞いたら、担当介護支援専門員の意見として「車いす使用不可」と話があったとのこと。</p> <p>自分にとって車いすは在宅生活に必要不可欠なのに、私の意思を確認せずに「車いす使用不可」と判断して病院に伝えた介護支援専門員を不満に思っている。今までも様々な要望を伝えても聞き入れてもらえない部分が多かったので、担当の介護支援専門員を変えたいと思っている。</p> <p>今回はすぐに入院する予定なので、次回退院する際に「車いす使用」に関して病院や介護支援専門員に対して、どのように要望したらよいか。</p>	<p>④介護支援専門員に対しては、居宅介護支援計画書作成の際に車いす使用に関する内容を計画に入れてもらい確認のうえ同意すること。などを助言した。</p>

(4) 要介護認定

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	他の家族	<p>叔父が特別養護老人ホームに現在入所しているが、状態変化のため6月1日に介護認定の区分変更申請をした。6月27日に要介護1から要介護4の認定決定通知書が届いた。施設からは、申請日に遡り6月1日から要介護4の料金になると言われたが、施設の説明は正しく回答内容は制度上のことなのか教えてほしい。</p> <p>また、介護認定区分の変更は今後も申請できるものなのか、それはいつでもできるものなのか知りたい。</p> <p>更に居宅介護は、介護度が高くなると介護サービスの利用限度額が増えて多くの種類の介護サービスが利用でき、手厚い介護を受けられるが、施設の場合は介護度が高くなればどのようなになるのか。</p> <p>また、特別養護老人ホームには、リハビリ等の機能訓練指導できる専門職員は勤務していないようであるがそれは当たり前のことなのか教えてほしい。</p>	<p>要介護認定のプロセスについて懇切丁寧に説明し、また、相談者は医師に意見書を依頼するのは施設だと勘違いしていたが保険者であることを説明した。</p> <p>①区分変更申請は、申請期日は規定されておらず、状態変化となった場合は主治医と相談してできること。</p> <p>②介護状態変化後の介護計画については、施設の介護支援専門員と状態変化に伴った適切な介護サービスを提供してもらうために家族としての要望や不安などを伝えること。</p> <p>③特別養護老人ホームの特徴や施設の役割、職員体制基準、料金について説明し、リハビリ等の機能訓練指導できる職員は介護老人保健施設に配置されていること。などを説明した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
2	施設職員	<p>自分の施設のある入所者は、見るからに元気で、自分の生活はもちろんのこと同室の方の身の回りの世話もできるほど自立に近い状態である。</p> <p>その方が先日、区分変更の認定調査をした結果が要介護度5になっていたと聞き不信に思っている。立ち会った担当ケアマネジャーと施設が口裏合せて実態と違う重度な回答をさせたのではないかと疑わしい。</p> <p>自分の知人は介護度が高く在宅生活が困難な状況で施設入所待機であるなか、このように施設ぐるみで介護度をごまかしているかもしれない実態がもどかしく不愉快だ。</p> <p>このことで施設を調査してもらうつもりはないが、このような実態があるということだけは聞いてもらいたく情報提供した。なお、自分が勤務する施設のことなので自分の名前と施設名は匿名でお願いしたい。</p>	<p>入所者の身体状況に伴わない要介護度に不満ということであれば、施設の介護申請担当者及び介護認定調査をしている保険者に連絡及び問い合わせする方法があることを説明した。</p> <p>相談者が同施設職員として担当ケアマネジャー含めたサービス担当者会議等の際に利用者の状況と要介護度に関する質問及び実体的な介護サービス内容についての意見等で信憑性を確認しあうことなどを助言した。</p>

(5) 介護保険一般

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	子	<p>現在、要介護4の認定を受けた母を自宅で介護している。</p> <p>3年前から、特別養護老人ホームの施設入所申し込みをしているが、申し込みした時点でも80人待ちであると言われた。すぐには入所できないことや介護度が高い人や独居で介護者がいないなどの人が優先になるとは説明を受けたが、自分よりも後に申し込みした人や介護度が要介護3と低い方で、介護老人保健施設やサービス付高齢者住宅等の他の施設を利用している人から入所になっている。</p> <p>大変な思いをして自宅で介護して待機をしている家族にとっては、説明された基準に沿って入所者を選択しているとは思えない。</p> <p>認知症がひどい対象者は後回しにされてしまうのか。また、施設の入所時決定の際の面接対応が連絡もなく突然訪問に来たりするなど対応にも不信感を持っている。このような対応について疑問である。</p>	<p>①最初の説明後から現在の待機者状況等の説明及び確認をしていないことから、施設に現況を確認してみることを助言した。</p> <p>②また、相談者の疑問に感じていることを直接聞いてみることもいいことなどを助言した。</p> <p>直接施設に聞きにくいのであれば、担当の介護支援専門員、または地域包括支援センターに相談することができることも説明した。</p> <p>最後に、県や当該市町村等へ情報提供の旨了承を得た。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
2	兄弟	<p>自分（相談者）は66歳で夫婦共々元気に生活しているが、61歳の弟は独身のため体調が悪くても身の回りの世話をしてくれる人がいないので将来が心配である。</p> <p>この先、自分たち夫婦も弟も高齢になり、自立生活が困難になった時のために、介護保険の申請をしたいと考えている。申請方法や介護サービス利用方法について教えてほしい。</p>	<p>65歳以上（第1号被保険者）の方が介護予防及び介護サービスを受けたい場合は、市区町村の介護保険担当窓口にて要介護認定の申請を行う必要があることを説明した。</p> <p>なお、医療保険に加入している40歳～64歳（第2号被保険者）の方については、16種類の特定疾病により介護が必要とされた方が認定されること。地域包括支援センターや居宅介護支援事業所等に相談し申請を代行してもらうことも可能なことを助言した。申請後、訪問による認定調査の結果及び主治医意見書等で総合判定され、非該当・要支援・要介護度により利用できる介護サービスについて介護支援専門員に相談できることなどを説明した。</p>
3	本人	<p>私は筋ジストロフィーという難病のため、障害者の支援費制度時代から毎月訪問診療を受けていた。その時に交通費として200円支払っていた。</p> <p>現在は65歳以上となり介護保険サービスも利用している。居宅管理療養指導について岩手県のホームページで調べたら「中山間であれば交通費は請求できない」とあった。</p> <p>居宅管理療養指導の交通費については、訪問診療と居宅管理療養指導費で二重取りになっているのではないかと確認を含め事実を知りたいがどうしたらいいか教えてほしい。</p>	<p>相談者は、居宅管理療養指導費と訪問診療及びこれらに係る交通費について同じものと思っていたため、以下の助言をした。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①居宅管理療養指導費は介護保険サービスの一つで、自己負担以外は市町村から支払われていること。 ②介護支援専門員がその利用及び給付の請求事務を行っていること。 ③訪問診療は医療保険制度で、国保であれば市町村が自己負担分以外を支払っていること。 ④訪問診療の交通費については医療機関により金額設定しているため確認すること。 ⑤両方の支払い内容及び料金の確認は、担当介護支援専門員に行うこと。

(6) その他

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	施設職員	<p>自分が働いている施設の職員の厚生年金や市民税、派遣職員の委託料等が支払われていない。他に、業者からの督促状等や市役所への電話で判明したことだが、仕入れ業者への支払い関係も滞っている。</p> <p>自分は有料老人ホームとショートステイの用務員をしているが、それらの状況について他の事務職員との会話でも同様の情報を得ている。このままだと、この施設はつぶれてしまうのではないかと心配である。</p> <p>また、夜勤も2人態勢(36人に2人態勢)で、シフト表に記入している職員の中には介護職員でなく事務職員も入っているため、実稼働人数が少なく職務が困難となってきたり、職員体制も改善してもらいたい。</p>	<p>本会は介護サービスに関する苦情相談機関であるため、相談先として以下の関係機関を案内した。</p> <p>①施設職員の給料や厚生年金等の未払いに関しては、労働基準監督署に相談すること。</p> <p>②施設職員の人数が少ない疑問に関しては、施設基準や運営基準等の問題として県に相談すること。</p> <p>などを助言した。</p>
2	元施設職員	<p>私は、以前介護老人福祉施設に看護師として働いていた。</p> <p>施設長が変わると同時に役職の方も退職した。施設長は若い看護師に変更し、施設も新しくするとの理由から、今後契約を更新しないとの説明があった。</p> <p>契約書の契約内容については筋が通っており納得できたが、職員不足と言いながら施設長の個人的な好き嫌いや、年齢で差別したりして職員を辞めさせたり、派遣職員にしたりすることには納得がいかなかった。</p> <p>現在働いている職員をもっと大事にするべきであると自分が働いている時から常々思っていた。施設は補助金等をもらっていると思うが派遣職員を利用するなど、無駄な経費を支出していると思われる。</p> <p>このような施設体制や施設長の態度についての不満を聞いてほしい。また、施設を調査し指導してほしい。</p>	<p>介護保険サービスへの苦情相談でないことから対象外であり、労働関係の相談については労働基準監督署に相談できることを説明した。</p> <p>職員配置基準等であるため、指導監督者である県等に情報提供する旨の承諾を得た。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
3	子の配偶者	<p>義母（夫の母）は地域密着型小規模多機能型施設に入所中していたが、5年ほど前に死去した。</p> <p>その当時の職員からの私に対する対応が悪かったので、管轄の市に助言・指導をしてほしいことを相談したが、「市の管轄ではない」と言って取り合ってもらえなかった。</p> <p>そのことを厚労省に相談したら、県を通して市の担当課に「相談に対応するように」と指導したとのことだが、市は「県から連絡きたが内容は覚えていない」と言う対応なので、市に対して弁護士を通して「市は施設に指導監督する権限があるにも関わらず施設に指導しない」等の訴訟を起こしたが却下された。</p> <p>その後もずっと市から無視され続けている。介護サービスに関する苦情相談ではないが、市役所との長年のトラブルで悩み、心身とも疲れ果て病んでいることを聞いてほしい。</p>	<p>市や県及び厚労省に相談済みとのことなので、今後の状況を見ること、訴訟の結果は、真摯に受け入れる必要があることなどを助言した。</p> <p>心身とも疲れているとのこと、心身の健康を保持するための趣味等を見つけて過ごしてほしいと伝えた。</p>
4	本人	<p>介護老人保健施設への苦情のことで、市の介護保険サービス相談苦情担当課に電話したら、「老人保健施設は県指定だから当市では手におえないので県に情報提供し、県から必要に応じて連絡が行くと思う」と言われた。</p> <p>県の何処の課のことなのか、いつ回答くるのかも詳しく教えてくれず、上から目線で物言いする感じで大変気分が悪かった。</p> <p>市として、苦情相談を一旦受けて「少し調べてみます」とか、何らかの対応をするべきだと思うが、簡単に「介入できない、県に情報提供するから」と突っぱねるのはどうかと思う。このような不愉快な思いを聞いてほしい。</p>	<p>相談者は市の対応に憤りを感じ、その内容を聞いてほしいとのことであり傾聴した。</p> <p>相談したい内容を伺うことは可能と伝えたが「今日はいい、必要があったらまた電話する」と話された。</p>
5	施設職員	<p>自分が勤める介護老人福祉施設では5月から6月の2か月間生活相談員が常勤しておらず、社会福祉士の資格をもつ人の名前だけの架空生活相談員の配置だった。</p> <p>7月からは、社会福祉士の資格がある人を雇い生活相談員として設置されているが、この施設に生活相談員がいない時期があったことをどこに報告すればよいか教えてほしい。</p>	<p>介護老人福祉施設の人員に関する基準には、生活相談員（社会福祉士等）を常勤で設置することとなっているため、指定管轄の県に確認及び相談することを勧めた。</p> <p>相談者は、県にも相談するとのことであり、本会からも県に情報提供した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
6	施設職員	<p>自分が働いているサービス付き高齢者向け住宅の訪問介護事業所では、介護職員が少なく社長や専務も介護職員として記録しているが、実態は社長や専務も入所者の介護に従事していなく名前だけを記録している。</p> <p>また、訪問介護計画書の同意の印鑑は事務室で一括管理し、職員が押印・処理しているようだ。また、入所者のおむつ交換をしていないのに交換したと記録したり、今日介護したことを次の日の介護としたり、自立した方への口腔ケアや整髪をしたと記録したことも見たことがある。</p> <p>このことを市に報告したら、「何らかの対策を講じなければならない。検討して後日連絡する」との回答であった。自分が当施設の職員で内部告発をしたと思われるため、この施設は辞めるつもりでいるが、国保連にも聞いてほしい。</p>	<p>介護記録は、実際に従事した介護職員が提供したサービス内容等を記録するものであることを説明した。</p> <p>提供されていないサービスは介護報酬の請求等にも関係してくるため、保険者である市町村に引き続き相談する必要があることなどを助言した。</p> <p>相談者の了承を得て、県や当該市町村に情報提供した。</p>
7	本人	<p>昨年度、デイサービス利用中に転倒した祖母のことで国保連に苦情申立てをした者です。その後、国保連から調査結果をいただき、施設からは責任の有無の内容についての説明があり、施設内事故に関する保険ということで保険会社から1万円程支給された。</p> <p>その1万円の明細書がないので金額に納得いかないが、お金のことなので施設には聞きにくい。保険内訳をどこに聞けばよいか教えてほしい。</p>	<p>本会は保険金に関する調査及び聞き取り等はできないことを説明し、以下の助言をした。</p> <p>①当該保険会社へ明細内訳を問い合わせることを。</p> <p>②その内容に納得できないようであれば、直接、施設に伺い相談等してみることを。</p>

2 市町村等受付事例

(1) 介護サービスの内容

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	本人	<p>デイサービス利用時に体調が悪く なっても心配してくれない。 身体状況を把握したいためおく すり手帳を提示するよう指示を受け、 提示しているにもかかわらず体調が 悪い時に対応してくれないのはおか しい。</p>	<p>苦情内容を指定権者である岩手県 へ伝えた。</p>
2	子	<p>父は、5月に施設内で転倒し、裂 傷の治療の4日後に骨折が判明した。 転倒事故と骨折の関係についての説 明がないまま6月に死亡したが、骨 折がなければまだ生きていたのでは ないか。骨折にかかる職員対応上の 過失の有無、死亡との因果関係につ いて調査してほしい。 施設から事故と骨折の関係、死亡 に至るまでに関しての説明、補償に 関しての説明がないので、その機会 がほしい。</p>	<p>相談者に市から施設側に連絡する ことを了解を得て同日、施設側に連 絡し、来庁者へ説明を行う機会を設 けるようお願いした。(事務長、生活 相談員へ直接伝えた。)</p>
3	兄弟	<p>兄とその妻を担当しているケアマ ネジャーの対応に納得がいかない。 兄はショートステイに入所した。こ れから月1回の通院が必要なことと、 その際に必ず家族の同伴が必要なこ とをケアマネジャーから伝えられた。 その後5月中旬に病院を受診した が、社協の移送サービスの利用を勧 められ、利用するには家族から社協 に電話してください、事業所で付き 添いができますが、1時間6,000円 かかりますなどと言われた。付き添 いするだけなのにどこの事業所もそ んなに高額なのか。また、自分で歩 くことが困難なため、車椅子の利用 が必要と言われ、大きな車椅子を用 意された。他の人は小さめの車いす で移動しており、理不尽だと思う。 このようなことがあり遠方に住む妹 に相談したところ、妹が来て他の ショートステイに移る際に付き添っ てくれ、ケアマネジャーと話をし てくれた。</p>	<p>担当のケアマネジャーに事実を確 認しても良いかと尋ねたが、「自分た ちが苦情を言ったと知ったら仕返し が怖いので言わないでほしい。また、 ケアマネジャーの変更も提案したが、 ケアマネジャー同士でつながってい て自分たちのことも知られてしま うし、きっと変わらないだろうからそ のままが良い」とのことであった。 説明を受けた際に疑問に思ったこ とや分からなかったこと、また対応 されて嫌だと思ったことや配慮して ほしいことは、伝えないと変わらな い対応をされると思うのできちんと 伝えてケアマネジャーと話し合っ てほしいと助言した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
		<p>すると、付き添いする料金が1時間2,300円、社協の移送サービスの件も電話しなくていいとのことだった。</p> <p>妹と自分たちに話した内容が食い違っており、信用できない。また、姉にはヘルパーが週3回、DSが週3回入っているが食べた食器がテーブルの上に置きっぱなしで蛆がわきとても不衛生な状態だった。ヘルパーを利用しているのにどこを掃除したのか。また、家の中の物がなくなっている。疑うわけではないがヘルパーが来た時に持って行っているのではないか。</p>	
4	ケアマネジャー	<p>6月中旬、通所介護事業所からケアマネジャーに対し、同事業所の利用者について、他利用者や職員に対する脅しや強い言動、セクハラ行為により、平成30年7月以降のサービス利用を停止する旨連絡があった。</p> <p>事業者に対し、利用者に直接説明するよう要請したが、事業者は拒否し、その後、利用者サービスを利用停止する旨の通知が事業者から送付された。一連の解約手続きについて、事業所からは、契約に基づき対応しているが、利用者は納得ができないとしている。</p>	<p>振興局では当該通所介護への定例実地指導を予定しており、その際、事業所から聴き取りを行う予定であると伝えた。</p>
5	子	<p>父は特別養護老人ホーム入所している。先日、施設から顔等に内出血があるため父を病院に連れて行ったと連絡があった。翌日、施設に訪問し父の様子を見たが、顔、ひじ、背中等に青あざ、両手首の腫れがあった。あまりにひどいので写真に撮ってきた。虐待なのかもしれないしそうではないかもしれない。病院の医師の話施設職員から聞いたところ、顔の内出血はベッドの柵に顔をこすったものだろうとのことだった。それ以外の状況については説明がなかった。</p> <p>家族としては、父の担当の職員は知り合いであり、ケアマネジャーも施設職員であることから、あまり強くも言えない。施設を移ることもケアマネジャーには相談しにくい。ただ、安心して預けることができる施設に移りたい。市の包括支援センターに相談に行ったが、現在空きがなく難しいと言われ困っている。</p>	<p>①家族が地域包括支援センターに相談に行き、施設を出ることを前提に別のケアマネジャーを選任してもらい、他の施設を探すこと。</p> <p>②また、虐待の疑い等の話を施設職員にしたくないとするなら、家族が自力で空いている施設を探すことになるが、「家の近くの施設に移りたい」等を理由とし、現在のケアマネジャー（施設職員）に相談すること。</p> <p>などを助言した。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
6	配偶者	事業所の送迎対応について、送迎を実施しない場合でも料金に変わり無く、不公平である。遠方の利用者こそ送迎を実施すべきではないか。	関係機関へ情報提供及び状況確認を行った。その後、本人が入院したためサービス利用は停止した。
7	子	介護支援専門員が、相談者の主張、家族の意向を容れず、自分の価値観を押し付けられ困っている。また、相談者の支援方法も否定されるので不満がある。	相談者と当該ケアマネジャーの上司で協議する場を設定し、当課と包括が同席し話し合いをして居宅介護支援事業所を変更することで、包括の調整後新たな事業所と契約した。
8	子	母は、デイサービスを利用しているが、職員さんに泣かされている。1回2回ではない。言葉が冷たい。いい人にはいいが、嫌な思いをしている人は何人かいるようだ。その職員は特定の人で、その他のスタッフさんはいい。これまで母は、このことを娘にもケアマネジャーにも言えなかったとのこと。 本人は、長くお世話になっているし、友達もいるので、このまま同じデイサービスに行きたいと希望している。	包括にて管理者と面談し、相談内容を伝え（相談者から了承の上）状況を聞いた。 管理者は、利用者への対応について気になる例があったため、先月の職場内会議の際に、全職員に対し注意喚起した。（相談の時期と、管理者が注意喚起した時期との前後は不明。） 実際に辛い思いをしている利用者があることを伝えつつ再度注意し、改善に努めたいとの考えを確認した。
9	他の家族	老人保健施設に入所中。居室前通路の洗面台が壊れており、本人が口腔清潔・整容行為ができずに困っている。 家族は施設側に何度も修理してもらいたいと相談しているが、なかなか対応してもらえない。本人は洗面台まで押し車を利用し歩行可能で、歯磨きは自身でできるのだが、洗面台が使用できないために歯磨きができずにいる。（動くのが億劫になり横になってばかりいる。）	相談者は国保連合会の他にも指定権利者である広域振興局にも相談した。 広域振興局に施設側からその週に修理する旨回答ありとのことから収束した。
10	子	8月中旬9時頃、被保険者がベッドから転落し、県立病院へ搬送され左大腿部骨折と診断される。 翌日、相談者が施設を訪問した際、職員から謝罪の言葉はあったが、母を気遣う言葉はなく、請求書の入った封筒を渡され、支払いについて尋ねられた。（誠実に対応されたように感じなかった） また、事故後、管理者（ケアマネジャー）から連絡や説明もなく、離床センサーの管理やこれまでのケアについて疑問を抱いた。	今後、保険者職員及び施設職員において直接謝罪に何うこととし、謝罪対応、説明において遅延や不備のないよう指導を行った。

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
11	サービス事業者	<p>被保険者は町内で独居。今年6月に同居していた長女が亡くなったため、次女が町内に引っ越し同居の予定だった。自宅の整理のため8月中旬～9月上旬までショートステイを初めて利用。契約手続きはケアマネジャーと孫が行い、次女は退所日9月上旬の引き取りに訪れることとなっていた。</p> <p>退所日の朝、本人がだるさを話していたが、平熱が36～37℃で、その時点で体温も37℃前半の微熱であったこと、退所日であったことなどから家族の迎えを待つこととし、次女が当日14時頃に迎えにくるまでは家族に連絡は取らなかった。迎えの際に便失禁があり施設で更衣後帰宅したが、本人が不調を訴え当日に町内の内科医院へ受診。肺炎の診断でその日のうちに町外の総合病院へ入院することとなった。</p> <p>○施設に対する次女の話</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本人の様子がおかしいのに病院受診させなかったことへの不満 ・サービス利用中に肺炎を起こさせたという不満 ・サービス利用中に、施設職員が本人に失禁を強く叱ったことに本人はショックを受けたことに不満。 <p>施設は、本人家族に職員対応の件についてお詫び等の連絡を取りたいが一方的に電話を切られてしまう。そのためまずは保険者に状況報告と、今後の対応について相談される。</p>	<p>事業者に対しては、今後利用者の身体状況の変化や医療機関受診の必要があると見込まれる際にはまず早急に親族関係者への連絡を行うよう9月に口頭にて指導・要望した。</p> <p>今後、親族側と施設との間で万一、第三者としての調整・介入が必要な際には、担当ケアマネジャー等と情報共有・協力の上対応すると伝えた。</p>
12	子	<p>母（要介護5）は施設に入所。10月上旬に受診の予定だったため、前日の夕方に一旦退所となった。受診対応は父（80歳）が行ったが、その際介助が上手くできずに転倒させてしまった。このこと自体は施設のせいではないが、高齢の父親が十分安全に介助できないことは予測できることと思うが、受診の手段について何の情報提供もなかった。</p> <p>母親は左下肢の付け根の骨が外れ、折れてもいた。左上半身も何ヶ所か折れた。3日に施設に行つてこの件について話をしたが謝罪もなかった。他にも不快に感じる言い方をされたり、対応に不十分さを感じる。</p>	<p>今後についてどう考えているのか伺うと、「退院後の行き先は施設には戻らないほうがいいと思うので、他の施設にも申し込んでそちらに入所させたい。しかし、必ず行き先が見つかるとも限らない。その時はまた施設に頼むかもしれないので、苦情の対応はまだ保留にしてほしい。今から仕事に行くので、また後日話をしたい」とのことであった。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
13	子	<p>特別養護老人ホームに母親が入所しているが、施設の運営について疑問があるので次の点について説明してほしい。</p> <p>(1) 病院受診の際、施設職員は付き添わないと言われた。根拠を求めたところ、入所契約時の書類を示されたが、文面から職員が付き添わないのはおかしいのではないかと。</p> <p>(2) 協力医療機関以外を受診した際、その医師が別の医療機関への紹介状を出してくれることになったが介護と医療の違いから紹介状での受診は受け入れられないと紹介先の病院から言われた。それは許されるのか。</p> <p>(3) 施設から11月以降は感染症予防のため家族面会もできなくなると言われた。感染症予防はわかるが一切面会できないのはおかしいのではないかと。面会不可とできる根拠は何か。</p>	<p>(1) 入所時の書類を確認すると、「緊急時を除き、病院受診の際は家族の付き添いをお願いします」と書かれており、文面から施設職員が付き添うかは判断できなかった。</p> <p>(2) 「特別養護老人ホームの嘱託医が病院受診の必要性を判断することとなる。嘱託医の専門外の場合は、別の医療機関を受診する判断が必要だろう。」⇒嘱託医からは医療機関受診の指示が出ていないとのこと。相談者も指示が出ていないことは承知していた。</p> <p>(3) 「感染症を防止する措置を講じることは厚労省から通知が出ている。どのような措置を講じるかは施設による。」⇒相談者は厚労省通知を持って施設に交渉しに行くとのことであった。</p>
14	子	<p>母が通所介護事業所を利用している。当該事業所から帰った母から、通所介護の入浴の際に男性の利用者と一緒に入浴させられたとの話があった。事業所の対応はどうなっているのか。しっかりと指導してほしい。</p>	<p>該当事業所を訪問の上、管理者に対し、事実確認を行った。苦情相当の事実があったとまでは確認できなかったが、脱衣室及び浴室の構造上苦情のような事態になることを懸念されたため、管理者に従業員に対し適切に入浴介助を行う旨周知徹底するよう指導した。</p>
15	配偶者	<p>利用者（相談者の妻）が、介護老人保健施設に2ヶ月前に入所した。</p> <p>ある特定職員（男性）の暴言、高飛車な態度で妻が居づらい思いをしているので、施設に対して指導してほしい。（暴言の例：利用者に対して自分でできるのではないかと、これぐらい自分でやるように、など）</p> <p>施設からの報復が怖いので、施設には利用者の家族から相談があったこととし匿名で指導をお願いしたい。</p>	<p>施設に対して、匿名で指導を行うこととした。</p>

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
16	本人	<p>デイサービスの送迎車に乗り、他の利用者が車に乗ろうとした際に自分の杖を邪魔にならない場所へ移動しようと自分の腕を床に伸ばした。その際、本人曰く「右脇腹の辺りがシートベルトに当たってぼくっとなった」感覚があった。</p> <p>その2日後から急に右脇腹が痛くなり、運転もできなくなった。ベッドからの起き上がりは問題ないが、ベッドに入り布団を引き動作をする際も痛みが走るようになった。</p> <p>数日後のデイサービス利用時、職員へ話したところ「そのうちよくなりますよ」と言われたが、以後も痛みが続いていると話している。「大変な思いをしている」「デイサービスの迎えの時にあった出来事だから話した」と訴えている。</p>	<p>デイサービス管理者へ送迎時の状況について確認し対応を検討。看護師による本人の身体状態も確認する。</p> <p>今後もデイサービス利用を継続したいとの意思を確認した。</p> <p>サービス利用時、送迎時には本人の身体状況に合わせた介助見守りを職員へ依頼し、本人の思いを傾聴しながら対応していくこととした。</p>
17	ケアマネジャー	<p>デイサービスに職員はいるが、相談員は常駐していない。電話等で呼ぶと別事業所等から来る状況である。</p> <p>たとえ兼務であっても、利用中は相談員に常駐してほしいと思い相談した。</p> <p>利用者（家族）には、今年に入り別の場所での居宅サービスを提案したが、金銭面の理由により現在の居宅を継続している。現在、利用者本人には影響は出ていないが、本来のサービスとしてどうなのか。</p>	<p>利用者本人に影響が出ていないことを確認し、傾聴に努めた。相談者は、デイサービス側に分からないように調査してほしいと希望したが、匿名では調査等はできない旨を伝え、了承を得た。</p>

(2) 利用料

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	本人	<p>「サービス付き高齢者向け住宅」に入所していた利用者本人が来庁し、「利用料」について苦情の訴えがあった。</p> <p>内容については、領収書の日付、差額の仔細、文書の誤字等について確認したい。</p>	<p>相談者の訴えを傾聴し、相談者が持参した請求書等のコピーを関係機関と共有し、当該施設に確認する旨伝えた。</p>

(3) その他

No.	相談者	相談苦情内容	対応結果
1	本人	<p>「サービス付き高齢者向け住宅」に入所していた利用者が来庁され、「当該施設職員から受けた不適当な扱い」及び「法に違反する施設の運営内容」について、下記の2点の苦情の訴えがあった。</p> <p>①当該施設の事務長及び職員にしっかりと謝罪してほしい。</p> <p>②行政として不適切なサービス運営を正してほしい。</p>	<p>相談者の訴えを傾聴し、相談者の要望を確認した上、当該施設の行政処分権を有する団体に情報提供のうえ、今後対応していくことを説明した。</p>
2	子	<p>母は、施設入所後体重が3kg増えた。施設での健康管理について支援相談員等に聞いても「介護職員に伝えておく」の繰り返しでまともに取り合ってもらえない。施設の苦情窓口相談しても厄介そうな顔をされ、面倒くさい利用者・家族と思われるフシがある。一方で、在宅では母の面倒は見られないので、入所継続をお願いせざるを得ないが、このまま泣き寝入りすることに納得できずにいる。</p>	<p>施設で作成する個別計画について施設から説明・交付を受け同意する際、施設に思っていること、不安に思っていることをしっかりと聞き、回答をいただいた上で同意してはどうか。と助言した。</p> <p>また、施設に説明を求め、なお施設から説明がなく施設で説明責任を果たさない場合、改めて相談いただくこととした。</p>
3	元事業所職員	<p>相談者が以前勤務していた短期入所生活介護事業所において、過去に生活相談員が配置していない期間があった。(現在は基準上の資格要件を具備する生活相談員設置)</p>	<p>当該施設への調査を希望したため必要に応じて調査を行うこと、調査結果については文書等で相談者に回答することはできないことを説明し、了承いただいた。</p>
4	子	<p>自宅で担当者会議を開催した際に、事前に連絡もせず寝室やトイレ・浴室などを見て写真を撮っていた。訪問の連絡の際そのことをきちんと伝えておくべきではないか。福祉用具の購入を勧める場合は、どのようなタイミングで行っているのか聞きたい。</p>	<p>包括から事業所へ連絡し、家族へ事前の了解なく、写真を撮ったことに対し、事業所の担当者から謝罪がされた。</p> <p>包括としてはリハビリ職員が生活評価をするため環境を確認する、見取り図を描いたり写真を撮ることが考えられることであるが、その前提で事前に説明を行う必要があることを事業者にも助言した。</p>

3 国保連調査事例

(1) 姉が入所する介護老人福祉施設の対応に対して、改善及び謝罪を求めたい。

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	妹	女性	指定介護老人福祉施設	文書・訪問調査
申立内容				
<p>(1) 健康管理について</p> <p>①食事について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 食事形態の不適切な対応から体調不良となった。食事形態の変更や栄養補助食品利用について家族への事前説明及び同意のないままに実施した。 <p>②水分摂取について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 水分を摂らせたい意向に対して栄養士が食事からで十分だと言い張り改善しない。排泄量などや便秘気味の姉の状態に対して納得した説明がなかった。 ・ おたよりで医務より夏は水分を十分とりましようと言われている。利用者の家族には、食事の中からで十分と説明があり、話が違うのではと思うがなぜか。 ・ 入居者を起こすのは 10 時のお茶でなく、昼食のため 11 時頃になる、遅いのではないか。午前 10 時牛乳 1 本の方、ヨーグルトの方は水分不足ではないのか。 <p>③褥瘡予防について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 褥瘡予防に必要な高価な軟膏を買わされ、使用したら色素沈着してしまった。薬剤使用確認表にも色素沈着した際は、使用を止めるように書かれていたので使用しないように依頼するが、使用し続けられた。 <p>④蕁麻疹の治療について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 蕁麻疹のため治療した内服薬を服用してから、眠り続けるなど状態が変化・悪化した。その後、内服薬を変更し眠り続けることは改善した。蕁麻疹が改善したのに内服をいつまでも使用していたことに納得がいかない。 ・ 蕁麻疹が出た時、セカンドオピニオンを求め、拒否されたのはなぜか。 <p>⑤検査について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 家族へ検査の必要性及び結果説明がないのはなぜか。 <p>⑥下剤について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ がんの疑いで腸が悪く自立排便できない。そのような状態なのに下剤を勝手に変更して少なくした。記録も確認したが排泄できなくて利用者が苦しんでいるときもあるのに安定しているから減らしたと事後報告で介護支援専門員から説明された。 <p>(2) 介護対応について</p> <p>①排泄及び清潔について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 爪の中の便を取って洗ってくださいと頼むが、1 度も洗ってくれないのはなぜか。いつ行っても、便が爪に入っている。爪が長い時は、家族が切ったりして洗うが、スタッフはなぜしないのか。 ・ 便の匂いが強く交換を家族が頼むが、入浴は午後と言ってオムツ交換をしてくれない。入浴は午後 3 時過ぎになる事もあり、不潔のまま病気になってしまうがなぜか。 ・ おやつの大袋入りの菓子クッキーを素手で配っているなぜか。 ・ 朝、昼、夕の全員の食事、利用者の班は、トイレの前で配るなぜか。 ・ トイレはドアなしです。不潔ではないのか。 ・ トイレの手洗いの水を飲めと言われた（入居はじめ）水くださいと頼むと言われたなぜか。 				

申立内容

②衣服等管理について

- ・衣類やセーターをぼろぼろにされる。弁償を求めたら施設長が縫ってきて許してほしいと言われた。
- ・夏用の布団を年中使用している。衣替えがない。
- ・月1回施設に行くと、着ている服の胸元がガバツとあき、肩が見える服を着せられている。その翌月もまたその翌月も頼んでもかたまで開いているなぜか。

③事故予防について

- ・リクライニング車椅子からずり落ちた。ベルトを装着するのを忘れたのが原因とのことであった。病院受診しレントゲン上問題がなかったし謝罪もあったが、人手不足でと毎回言い訳しかない。

④介護技術について

- ・介護技術が未熟である。オムツ交換の際に裸のままにし、長時間いなくなる。清拭や陰浴などの際に陰洗ボトルのお湯が熱いと訴えていても確認しないで清拭などを始める。

⑤管理者及び職員の対応

- ・1か月後リーダーがクッキー買うが、まずいクッキー1種類を数枚与えるのはなぜか。
- ・利用者が床屋で頼まないがなぜカットされたか。
- ・朝のラジオ体操は音だけで、フロアには誰1人いないが、居室に入れている（新館）なぜか。
- ・課長より、相談窓口は私1人にしてくれと言われたのはなぜか。

⑦金銭管理について

- ・事務長の説明では、5万円預り金でおやつを買い与えると言ったが与えないのはなぜか。
- ・クリスマスプレゼントを姉のお金で買うも、テレビ台の下の整理のための棚を買うリーダー。姉は「私のお金で、なんでこんなのを買うのか」と怒ってしまう。なぜこんな事をするのか。（家族会に入っておらず、個人のお金を出している）

⑧ケアプランについて

- ・ケアプランの説明もなく、印鑑を押すように強要されるなぜか。

(3) その他

- ・施設長が市へ4月に姉が入院したと連絡入れている。なぜ市と連絡し合っているのか、知りたいです。

調査結果

(1) 健康管理について

①食事について

- ・8月頃から傾眠により食事摂取量の減少が見られたため、栄養補助食品や飲料（緑茶、レモンティ）、アイスなどを提供するなど、利用者の嗜好を尊重して食事内容を工夫し、経過観察していた。

この問体調の大きな変化は見られないものの食事摂取量は、顕著な改善が見られないことから、10月に1週間程度やわらか食を試行的に実施し、その効果を検証したところ残食がみられなくなったため、10月中旬より「ソフト食」から「やわらか食」に変更していた。

- ・食事形態変更後の体調は安定しており、食事形態の変更により体調不良となった事実はなかった。

ただし、栄養補助食品の使用について施設内の協議した結果は、家族に毎月20頃の面会時に栄養計画表等で説明していた。

ただし、栄養補助食品の提供は、家族へ事前に説明しておらず、同意も得ていなかった。

- ・食事摂取量等の減少は、蕁麻疹（6月発症）の薬の副作用もあって考えていたが、医師には食事摂取量が減少していることは報告協議していなかった。

②水分摂取について

- ・水分摂取目標量は、食事分1,200mlとし、他の飲料（お茶・おやつ・ベッド側に常時置くペットボトル水）と併せて、体重×30mlとしていた。

調査結果

- ・申立人には、食事チェック表と食事提供量の資料により、食事と食事に付くお茶、午前中のヨーグルトで水分提供料が 1,530ml であり、水分摂取目標量を上回っていると説明していた。主治医からも血液検査等の結果などを基に説明し、納得していただいたと思っていた。
- ③褥瘡について
 - ・提携病院で推奨している軟膏を医師の指示ではなく副看護師長の判断で使用していた。家族には、軟膏使用を事前に説明をしていなかった。
 - ・軟膏の塗布による色素沈着は、元々の皮膚か本人がかいたものか複合的に黒く見えるなどから、確認できていなかった。
 - ・家族から軟膏を使用しないよう申し出があったが、水様便が続いていたため、中止すると褥瘡の危険性があったことから使用を継続していた。
- ④蕁麻疹について
 - ・蕁麻疹は、約 2 か月ほどで症状がなくなった。その間内服薬が処方され、完治後も再発防止の目的を含めて継続して服薬していた。
 - ・服薬による影響は、日中眠くなり食事摂取量の減少や夜中に起きている等、昼夜逆転していた。主治医に報告し指示受けながら対応していた。
ただし、主治医には、傾眠の状況は説明していたが、食事摂取量の減少までは報告していなかった。
 - ・セカンドオピニオンの要望があったため、主治医と協議が必要なことを説明の上、専門医で診察を受け、内服薬の変更と塗布薬が処方されていた。
- ⑤検査について
 - ・定期健康診断や糖尿病の血液検査等を定期的実施していた。
他にも必要に応じた検査を随時していたが、家族に事前の説明についてはしていなかった。
- ⑥下剤について
 - ・下剤については、水様便が続いたことから入所時から使用していたが、H 29.8 月から医師の判断で 6 錠から 3 錠に減量していた。
 - ・使用量を減らしたことは家族に事前に説明していなかったが、H29.3 月に家族から下剤を調整することは了承いただいていた。
- (2) 介護対応について
 - ①排泄及び清潔について
 - ・排泄対応マニュアルを作成しており、汚れた手の清拭や爪切りは、排泄対応マニュアルに沿って実施しており、不適切な対応は確認できなかった。
 - ・使いじりへの対策としてワンピースやつなぎの着用と頻回な清拭に努めていた。
 - ・オムツ交換は、状態に応じて頻回に実施しており、不適切な対応は確認できなかった。
 - ・おやつを素手で配っていたため、利用者から指摘された後は、ミーティンでトングを使用していた。
 - ・配膳車は、トイレの近くではあるが、部屋入口横のトイレ戸は締め切っており匂いはしないように配慮していた。また、申し出があった以降は、トイレから離れた場所で配膳していた。
 - ②衣類等管理について
 - ・衣類管理は、洗濯係が洗濯し、介護員が確認後、所長に今回の衣類がほつれていたことについて所長に報告していた。所長から利用者にお詫びした上、補修し利用者へ納得してもらっていた。
 - ・布団は、冬用に変更していた。温度管理はエアコン時には室温を、22～23 度にし、また、冬は加湿器を 3 台設置し室温を調整するなどにより、室温・湿度管理を行っていたが、申立人には、説明していなかった。

調査結果

③予防について

- ・リクライニング椅子からずり落ちた事故について、カンファレンスを実施し、事故の検証もしていた。
- ・事故の原因を「人出不足」と説明した事実は確認できなかった。ただし、家族に事故報告した際に「人出不足で事故が起きたのではないか」の指摘をされたので「それもあるかもしれません」と答えたことはあった。
- ・事故対応マニュアルは作成していたが、事故防止マニュアルは作成していなかった。事故対応については、安全対策委員会を設置し協議していた。

④介護技術について

- ・介護技術に関しては、担当部署での話し合いのほか、毎月1回のリーダー会議で個別ケアの確認及び協議をしていた。
- ・介護技術に関する内部研修は、各部署でリーダー等によるOJTを実施するほか、外部講師によるリハビリテーションや危機管理などをテーマとした研修を実施していた。外部研修へは、関係職員を派遣していた。

⑤管理者及び職員の対応について

- ・家族に対して、「要望にできる限り応えているが信頼していただけていない」と感じていた。
- ・食事形態の変更、蕁麻疹の治療経過と検査結果は説明をしていた。
介護支援専門員からのケアプランの説明を予定していたが応じていただけなかった。また家族からの相談を苦情相談として処理していなかった。

⑥金銭管理について

- ・家族がおやつを持参しているの、預り金でおやつを購入することはなかった。また、このことについては利用者に説明していなかった。
預り金によるおやつ等の購入は、介護員が確認し預り金出納簿に記載していた。
また、3ヶ月に1回預り金出納簿を家族に郵送し、質問があった都度に説明していた。
- ・クリスマスプレゼントに収納ボックスを購入した理由は、父母会としてプレゼント交換を実施しているが、家族会に加入していないことから、預かり金でプレゼントを購入しようとしたものであった。品物は、介護員が本人の希望を確認せずに購入してしまった。
家族からは預り金で購入することは了解していただいていたが、購入する品物は説明していなかった。家族からの申し出により、預り金から支出はしていなかった。

⑦ケアプランについて

- ・ケアプランの変更、見直しは6ヶ月に1回はしていた。傾眠による食事摂取量の減少、蕁麻疹の発症など体調の変化時には関係者によるカンファレンスを実施し、ケアプランの見直しを検討していた。ただし、家族にケアプランの見直しの経過等は説明していなかった。
- ・食事摂取量の減少への対応については、職員間でカンファレンスを実施していたが、主治医の意見等の確認がされていなかった。
- ・ケアプランへの同意を強要した認識はないが、家族にケアプランを交付した際に「同意はするがサインはしない」と言う時があり、利用者の印鑑で計画を進めていた。

(3)その他

- ・市には、当施設から情報提供を行うことはありませんが、市からの問い合わせがあったのでお答えしたものであった。
- ・施設の対応に足りない部分へのご指摘に対してできる限り応えようと現場の職員は一生懸命対応していたが、迅速な対応ができず、また、経過等を含めた丁寧な説明ができなかったものと思っていた。

指導助言内容

- (1) 医師等と連携し、入所者の健康保持のための適切な処置対応について
 - ① 傾眠による食事摂取量が減少するなどの体調変化があった場合には、医師と相談協議し、その原因の究明と指示により適切なカンファレンスを実施して迅速かつ効果的な対応に努めること。
 - ② 検査及び服薬などは医師の指示を得て行うなど、業務プロセスの適正実施に万全を期すこと。
また、医療機関との連携が円滑に行われるよう、あらかじめ担当医師等と協議し、調整に努めること。
- (2) ケアプランの適正な見直し等について
 - ① 利用者のみならず、家族の抱えている問題点を明らかにするとともに、解決すべき課題の把握に努めケアプランに反映させること。
 - ② 利用者の心身の状態に変化が見られた場合には、アセスメントを実施した上、カンファレンスによりケアプランの内容や見直しの必要性等を含め、検討すること。
 - ③ 認知症の症状も見られる利用者にケアプランの同意を得るのは不適切であり、家族から理解を得られるよう努めること。
- (3) 介護技術の向上のための職員研修等の実施について
 - ① 利用者の体調の変化や薬の副作用等について、日々注意深く確認し、的確に記録することや多職種の職員がその情報を共有することが重要であり、このことについて、職員研修を行い徹底すること。
 - ② 排泄処理等の衛生管理上に不適切な対応は確認できなかったが、排泄マニュアルや感染症予防マニュアル、事故対応マニュアルなどについて、職員研修を実施して職員に徹底するとともに、見直し改善に努めること。
 - ③ 介護サービスは公的なサービスとして介護サービスの質の向上に努めることが求められるものである。研修が必要な課題を整理し、外部研修への参加に引き続き努めること。
- (4) 事故予防について
 - ① 事故予防マニュアル（ヒヤリハットの判断基準の設定を含む）の作成し、事故の未然防止に努めること。
- (5) 苦情相談への適切対応について
 - ① 利用者や家族からの相談・苦情について、具体的な要望に応えるだけでなく、提供したサービスの根拠やその必要性、経過確認の状況などについて十分説明し、理解を得るよう努めること。
 - ② 相談や苦情に迅速かつ適切な対応ができるよう、職員間で共通認識を図るほか、必要に応じて、市町村や介護支援事業者等との連携に努めること。
- (6) 介護サービスの事前説明と理解を得ることについて
 - ① 介護保険法では、利用者及びその家族にサービス内容を説明し、同意を得ることとされていることから、家族等に対し事前に説明し、理解が得られるよう努めること。
 - ② 食事形態の不適切な対応により体調不良となった事実は認められないが、提供した食事内容効果などについて経過に沿って理解が得られる丁寧な説明に努めること。
 - ③ 利用契約及び重要事項等の説明文書について、具体的かつ理解しやすいよう適時に追加及び修正すること。
 - ④ 利用者の状況や家族の要望・説明などに関する的確な記録の仕方、整合性のある記録の整理、記録の職員間での共有などについて検討すること。

(2)デイサービス施設から理由もなく利用中止と言われ、その理由を聞いても答えてくれず無視され続けている。その対応に納得がいかない。

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	本人	男性	通所介護事業所	文書・訪問調査
申立内容				
<p>(1) 一方的にデイサービス利用を以降利用停止させられ不満である。また、自分はセクハラ行為をしておらず、人を脅すような言動もしていない。利用停止に至った納得できる理由を教えてほしい。</p> <p>(2) 告知の文書が遅れて届き、当初利用できるはずだった期間も停止させられて不満。告知文書が遅れた説明もあいまいだし、弁護士の話も最初と違っていることをちゃんと説明してほしい。</p> <p>(3) 施設代表やエリアマネージャーは、電話で担当介護支援専門員に言うだけでこちら（自分）と話をしてくれないので、その対応を改めてほしい。この一連の間違った対応について謝罪をしてほしい。</p>				
調査結果				
<p>(1) デイサービス利用停止について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約解除は、申立人が威圧的な暴言等により職員や他の利用者に迷惑をかけるなどが利用契約書第7条の「不信行為」にあたるかと判断したものであった。また、その行為により、他の利用者が利用を辞めることもあったためであった。 ・ サービス担当者会議等で申立人の状況を協議し、担当介護支援専門員からも暴言を控えるよう注意していただいていた。注意後は、本人は「分かった」と言うが暴言を繰り返していた。 ・ 代表や店舗責任者も本人宅へ伺い注意を促していたが、状況は変わらなかった。 ・ 利用開始当初から、職員や他の利用者への威圧的な暴言等があった。その都度、職員が注意し、静止してきたとの説明であったが記録がなく確認できなかった。 ・ 申立人の迷惑行為はしていた。 ・ 合計16回記録されていたが、その内容は女性職員への性的な発言、他の利用者や職員に対する暴言であった。 ・ 特定の女性職員ではなく不特定の職員に対し、言葉によるセクハラであった。 ・ 申立人には、その都度、職員が注意はしていたが、申立人と事業所とで契約書等記載内容を共通認識するための話し合いの状況は、記録がなく確認できなかった。 <p>(2) 告知の文書が遅れについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 告知文書は、利用を中止させていただく内容となっていた。 ・ 利用契約書第7条では、「文書により契約を解除できる」となっているが、施設から電話で「以降の利用は中止する」と伝え、本人も同意したとの説明であった。ただし、その電話内容や本人が同意したという記録がなく確認できなかった。 ・ 利用中止日は、電話で伝えた日と文書により示した停止日に違いがあるが、申立人にその経過や理由等を説明していなかった。 ・ 利用契約解除の文書は郵便書留で郵送し、申立人が不在のため差し戻しとなったとの説明であったが、その控えを保管していないため発送日及び返戻日等が確認できなかった。その後、契約解除の告知文書を宅配便で再送付していた。その控えは保管してあり確認できた。 <p><申立者の言う当初利用できるはずだった期間について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 次回の利用予定日から利用中止と電話で伝えていたため、その後、利用予定であった4回分が利用できていなかった。 				

調査結果

- ・事業所では、電話により利用中止を伝え、本人は同意したと認識していたため、以降4回分については利用することはないと認識し経過を説明していなかった。
- ・契約解除について、事業所は、本人に電話した時点が有効であり、その理由は本人が同意したためと考えていた。
- ・利用予定期間の代替サービスの調整は行っていなかった。また、介護支援専門員等と協議もしていなかった。

<弁護士の話も最初と違っていることについて>

- ・事故報告書は作成されており、調査日に提出された。
事故報告書の概要は、腹筋背筋マシン（トローエクステンション）利用時に他の利用者とは接触し首を痛めたものであった。施設職員が車で病院に連れていき、受診させていた。
- ・事故報告書は、県に報告していたが市町村には報告していなかった。
- ・弁護士には、事故の件で示談が纏まらず依頼していたものであり、本人が勘違いをして契約解除の件も弁護士が担当するものと思っているだけであると説明があったが、その依頼内容や申立人に対する説明内容の記録がなく確認できなかった。

(3) 代表やエリアマネージャーについて

- ・エリアマネージャーから申立人に対し、1回程電話で説明していたとのことであったが、その記録を作成していないため確認できなかった。
- ・契約解除については、交渉の余地はなく、代表が説明しなければならない案件とは考えていなかった。

指導助言内容

- (1) 契約解除の理由は、申立人が職員や他の利用者に威圧的な暴言や性的な発言を繰り返したことが、利用契約書第7条の「不信行為」に抵触すると判断したものであったが、申立人との認識に相違があることから、その理由及び事務処理等を検証すること。
また、検証にあたっては、第三者の意見が反映したものとなるよう担当介護支援専門員や保険者等と本件の状況等を協議すること。
その結果、改善すべきことがある場合には、組織内で共通認識を図り、真摯に改善に取り組むこと。
- (2) 利用契約書第7条には、契約解除の判断理由とその手続きに関して定めているが、契約書によらず、電話により契約解除の文書と異なる利用中止日を伝え、それにより、利用予定のサービスが利用できなくなったことについて、事業者は重大なことと受け止めること。
介護サービスの提供は、居宅介護サービス計画に基づき通所介護サービス計画を作成して行うこととされていることから、契約解除等により計画どおりのサービス提供ができない状況となった場合、担当介護支援専門員と協議し、対応策を検討すること。
- (3) 指定通所介護サービスの提供内容について、介護日誌（トレーニング経過票）等に記録すること。
記録した内容に基づき、課題がある場合には、職員間で協議するなど適切な対応に努めること。また、記録は完結の日から二年間保存するなど、適切な管理に努めること。
(運営基準第104条（記録の整備）三）
- (4) 職員を外部研修に派遣するなど、記録の仕方や重要性などの基礎的な知識の習得に努めること、その内容について、職員間で共有し適切な事務処理の確保に努めること。
- (5) 通所介護従業者は、指定通所介護の提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対しサービスの提供方法について、理解しやすいように説明を行うこととされていることから、利用契約書及び重要事項説明書等の内容について、利用者の理解が得られるよう懇切丁寧な説明に努めること。
(運営基準第98条（指定通所介護の具体的取扱方針）二）

指導助言内容

- (6) 事業者だけで対応困難と判断した場合には、利用者へのサービス内容の理解を得ることや契約解除後の代替サービス機関の円滑な調整などについて、保険者や介護支援専門員等と協議するなど、緊密な連携を図り適切な対応に努めること。
- (7) 利用者及びその家族からの要望や苦情相談があった場合は、迅速かつ適切に対応するとともに、その相談内容や対応状況を記録・保管するなど適切な処理に努めること。

(3)介護老人福祉施設に入所している母が転倒した状況経過について調べてほしい。

分類	申立者	利用者	事業者	調査方法
介護サービス	子	女性	指定介護老人福祉施設	文書・訪問調査
申立内容				
<p>(1) 当施設に入所中の母がトイレに行きたいと介護職員に訴えたが、介護職員は「後でね」と言って、その場を離れてしまった。母の訴えに迅速に対応しなかったのはなぜか。</p> <p>(2) その時、母は放置されたため、車いすを利用して自力でトイレ前まで移動したが、トイレ前で車いすから転落してしまった。 これらの状況を介護職員など、誰も見ていなかったのはなぜか。</p> <p>(3) 母は、転落後声を上げて介護職員を呼び、介護職員が駆けつけた。トイレ前に移動してから介護職員が駆けつけるまで概ね 10 分ほど要したと説明を受けたが、発見が遅れた理由はなぜか。</p> <p>(4) その時、同じホールに介護職員が他に 1 人いたとされているが、職員間の連絡・報告は、どのようにされていたのか。十分であったのか。</p> <p>(5) 当日の夕方、二女が母と面会に行った時、母は足が痛いと訴えていたことを介護職員も一緒に聞いていたが、施設は何も対応しなかったのはなぜか。</p>				
調査結果				
<p>(1) トイレ介助について</p> <ul style="list-style-type: none"> 7 時 40 分頃、居室から 5.3 m 離れた食堂で朝食を摂り、その後食堂で内服し「のど飴なめます？」と聞くと「なめる」と話されたため、飴を渡していた。 飴は、家族の要望もあり、また、医師の了解も得て毎食後食べていた。 当日の介護経過記録によれば、トイレ（うんちが出る）との訴えがあったが、飴を誤飲する危険があると思い、「飴を食べ終わってからうんちに行きましょう」と声をかけていた。 家族の言う「後でね」という声がけはしていなかった。 飴を食べ終えるまでには、しばらく時間があると思い込み、車いすにストッパーを掛け、その場から 13.9 m 離れた場所で他の利用者の食後の口腔ケアをしていた。 家族にはトイレの訴えがあった場合、その都度介助すると説明していたが、夜勤の介護職員は 2 人体制のため、トイレの訴えに対し少々我慢していただく場合もあると説明していた。 <p>(2) トイレ移動について</p> <ul style="list-style-type: none"> 「飴を食べ終わってからうんちにいきましょう」と声をかけ、車いすにストッパーを掛け、その場を離れて他の利用者の口腔ケアをしていたが、その際、利用者に背を向けた姿勢であったため、利用者が車いすで移動していたことを確認できていなかった。 声掛けや車いすのチェックをしていることから、申立人の言う「放置」には当たらないものと認められるが、利用者から常に目をそらさずに見守りするケアが必要であった。 				

調査結果

(3) 転落時の対応について

- ・転落後、呼ばれてから介護職員は即座に駆けつけていた。
ただし、車いすで移動している時間を含め、申立人のいうとおりの約 10 分程度の時間を要していた。
- ・発見が遅れた理由は、車いすで移動していることを確認できていなかったためであった。
- ・発見時、利用者は便座と車いすの間に、両脇に手をつけて座っていた。その時、便失禁していた。
- ・発見後、看護師と介護職員で、お尻や背中、両下肢を触って痛みがないか聞くと「どこも痛くない」と話していたことを確認していた。
- ・看護師は、事故直後の体温は 35.8℃、脈拍 95 回、血圧 165/93、酸素濃度 95%であり、2 時間後は体温 36.3℃、脈拍 67 回、血圧 140/85、酸素濃度 95%と測定し、配置医師への報告が必要な緊急性はないと判断していた。
- ・事故について家族への説明のため、電話連絡していたが 2 度留守であり、説明できたのは当日の 11 時頃であった。
- ・施設では、事故発生後、その経過等について何度か家族に説明していたが、事故経過報告書（最終版）により説明したのは事故発生から数日後であった。

(4) 他の介護職員について

- ・その時間帯に同じホールにいた介護職員は、他の利用者のトイレ介助を行っていた。
- ・口頭で必要な情報を伝え合うこと、食堂周辺に介護職員は 1 人いることなどを申し合わせ、食堂付近に担当介護職員がいたが、他の利用者の口腔ケアのため、利用者の状況を十分把握できていなかった。
- ・なお、施設では、朝・夕の食事前後の食堂周辺の見守りを充実するため、本年 11 月から当該フロアの職員体制を 2 人から 3 人に増員していた。

(5) 母と面会に行った時、足が痛いと訴えていたことについて

- ・施設では、転落により足が痛いという訴えはないと確認していた。
- ・二女の面会時に介護職員が同席していたときは、痛みの訴えを聞いていなかった。
- ・施設では、痛みを訴えた場合、局所の状態、前後の状況、バイタルサイン等から受診の必要性を判断し、配置医師に報告し、指示を仰ぐとしていたが、当該事故に係る痛みの訴えや腫れがないことから、看護師の判断で配置医師には報告していなかった。
- ・看護師は、その日何度か「痛みはないか」と聞くなどの経過観察はしていた。

<今後の対応について>

- ・利用者へのサービス内容や職員対応について、家族に説明してきたが十分な理解が得られなかったと反省していた。今後とも、懇切丁寧な説明に努め、家族との信頼関係を構築していきたいと考えていた。

指導助言内容

- (1) 施設職員と利用者のコミュニケーションは、ケアを行う上で極めて重要であることから、職員がどのような声掛けをし、利用者の理解度をどのように確認する必要があるのか、職員の様々な体験を基に協議し、その協議結果を記録した上、関係職員に徹底すること。
トイレ（うんちが出る）の訴えがあった場合、その都度対応するとしていることから、その場を離れ他の利用者の口腔ケアをしていたが、何を優先してケアをすべきか職員間で検証し、関係職員に徹底すること。
- (2) 常に利用者目配りができる職員と利用者の位置関係などについて、職員間で協議し関係職員に徹底すること。
また、車いすの利用への職員対応について、関係職員に徹底すること。
- (3) 事故の検証を行い、その発生の原因、事故対応マニュアルに基づき職員の対応やバイタル結果等に基づく配置医師への報告、記録のあり方、再発防止に向けた事故対応及び事故防止マニュアルの見直しなど、必要な事項について具体的な検討に取組むこと。

指導助言内容

- (4) 朝食前後の職員体制を見直し、見守りを強化したことは評価できるが、利用者全体のサービスニーズを適格に把握し、効果的に対応する業務の進め方や職員間の連携のあり方について、職員間で検討し、徹底すること。
- (5) 痛みの訴えのとらえ方について、医師の指導・指示を仰ぎながら適切な把握に努めること。また、必要に応じて医師と連携し、家族への懇切丁寧な説明に努めること。
- (6) 通院の必要性の有無にかかわらず、事故と認識した場合には事故として処理し、マニュアルに沿った対応を徹底すること。
- (7) 事故の経過等について、家族の知りたい内容を正しく認識し丁寧な説明に努め、迅速かつ適切な対応に努めること。
また、家族の理解が得られない場合は、医師や保険者である市町村等と協議し、連携した対応について検討すること。
- (8) 利用者本人は、施設職員や他の利用者とお話する機会が徐々に多くなり、車イスの自力走行などは、きることにチャレンジする気持ちの表れとも考えられることから、利用者の心情等を何よりも大切にされた施設職員と家族の関わり方について共有できるよう努めること。