

(7) 短期入所生活介護・短期入所療養介護

①サービスの質

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 ショートステイ利用を一方的に断られた</p> <p>【概要】 母は要介護5で、ショートステイを定期的に利用していた。</p> <p>母は、週1回自宅で排便のコントロールをしているが、便の量が少なくなってきており、食事を十分に食べさせてくれないのではないかと思う。険しい顔でショートステイから帰ってくる。</p> <p>息子が食事時間に面会した際、母は6割程度しか食べていないのに職員は下膳したと言うため、事業所に苦情を言うと、職員は息子に承諾を得て下膳したと発言した。</p> <p>もし、家族が居なければ誰に承諾を得るといのか。母は喋れない。工夫して少しでも多く食べさせようとしないうし、苦情を言っても変わらない。</p> <p>事業所では、食事介助は職員皆で関わるとのことだが、利用者には1人の職員が責任をもってしっかり食べさせてほしいと思う。</p> <p>ケアマネジャーと相談員が自宅に訪問し話し合いをした。しかし、後日信頼関係が崩れたとの理由で、ショートステイの利用を一方的に断られた。家庭の事情やこれまでの経緯も知っているのに、「良い所を探してください」などと発言した。</p>	<p>相談者は、終始興奮状態で話すため傾聴した。</p> <p>本会の役割について説明するとともに、新たな事業所を探しているのか確認したが、地域包括支援センター及び市に相談しているとのことであり、本会から事業所に対応することは希望しなかった。</p>

2	子	<p>【要旨】 ショートステイ利用について</p> <p>【概要】 母は軽費老人ホームに入居。徐々に認知症が進みホームの生活が困難になったため、今後どうするかホームと話し合いをした。園長にいつまでみてもらえるかと聞いたところ、早く出てほしいという雰囲気を感じ取れたため、取りあえず退居して2カ所の特養に入所申し込みをすることになった。</p> <p>入所できるまではホーム系列の特養でショートステイとデイサービスを利用すれば良いからと勧められ、その言葉を信じて退居した。しかし、デイサービスは週3回利用できたがショートステイは1回も利用できなかった。ショートステイが使えないのなら退居する必要はなかったのに、ホームは調子の良い嘘を言って母を退居させたと思った。</p> <p>県が紹介した地域振興局に相談したところ、「サービスの拒否はできないので理由を聞いてください」と言われたため、特養に説明を求めると、施設長が意味の分からない回答をしたので、とにかくショートステイを利用したいと希望を伝えた。</p> <p>地域振興局に県社協を紹介されたため相談すると、県社協から施設に利用できない理由を聞いてくれた。施設側は「8月からショートステイは休止する」、「施設の改修をするから利用できない」などと回答したようだが嘘だと思う。地域振興局は国保連で毎月の施設の利用状況がわかると言ったが、施設の話が本当か嘘か貴会で分かるか。</p> <p>県と地域振興局では今後話し合っ何か指導してくれるような話だった。</p>	<p>相談者は長時間話されたため傾聴し、今回のことは県と社協に相談されていることと、社協から事業所に直接確認等を行っているため、本会から確認することはしない旨説明し了解された。</p> <p>本会は保険者からの委託を受け事業所等から毎月介護保険請求の審査支払業務等を行っているが、個人からの要望で事業所の利用状況を調査し、相談内容にある理由が事実かどうか回答することはできないと伝え了解を得た。</p> <p>相談者は、気持ちを理解してもらえただけで良いとのことだった。</p>
---	---	---	---

短期入所生活介護・短期入所療養介護

②説明・情報の不足

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 事故対応が悪い</p> <p>【概要】 母は頸椎等に障害がある。</p> <p>① 母はショートステイを利用した。入浴介助の際、車椅子のサイドストッパーが外してあったため、車椅子から床に落ちた。</p> <p>事故状況について明確な説明がないため詳細は分からないが、関連病院で頭部を2針縫った。怪我だけだからと検査もせず帰されたため「全て検査をしてください」とお願いし1日だけ入院した。翌日退院して3時間後には発熱したため救急車で病院へ搬送した。</p> <p>病院長は「誠意をもってしているのに、裁判でも何でもしてください」と不機嫌な様子で言った。誠意というのは自分から言う言葉ではなく、相手を感じたり判断したりするものではないかと思う。また、母のことは障害があるから仕方がないとも言った。コンクリートの床に母を落としたのにどういう意味で発言しているのかと思う。</p> <p>② 介護事故の場合、後期高齢者の保険証を使用して治療して良いのか。通常、交通事故や労災事故の場合は保険証が使えないが、同じ考えであればそうなると思う。</p> <p>今回、事業所は「母の保険証を使って治療してください、申請したら後からお金が返ってくるはずだから」と発言した。</p> <p>事業所の過失による怪我なのに、何もしなくて良いのか。市に事故報告もしていないと思う。保険証のことで確認することがあり、市の担当に聞いたところ、国保連を紹介された。</p>	<p>① 話を傾聴し、本会の苦情処理の流れと役割について説明した。</p> <p>苦情申し立てがあった場合、サービスの質に関する内容については調査等行うことを伝えたと、相談者から損害賠償等は目的ではないので苦情申し立てをしたいとの意向であったため、苦情申立書を送付した。</p> <p>② 医療保険の取り扱いについては、本会では判断できないので市に確認されるよう勧めた。</p>

2	家族	<p>【要旨】 入浴中の事故について</p> <p>【概要】 父は要介護5。1泊2日の予定でショートステイを利用。</p> <p>初日に介護職員が一人でリフト浴を行い、移動の際洗い場と脱衣所の境の溝にシャワーキャリーの車輪が引っ掛かった。職員は姿勢を直そうと父の足を持ち上げたため、バランスを崩し後方に転倒した。上半身と頭部を強打し頭から出血したため、クリニックで縫合してもらったが、父は脳血管疾患やてんかんの既往があるため、かかりつけ医に入院した。</p> <p>事業所にはサービス利用前にリフト浴はしないこと、介助は二人ですること等の細かいお願いをしていた。</p> <p>介助した職員に事故当時のことを尋ねたが、何も言える状態ではなかった。</p> <p>事業所から記録類や市に提出予定の事故報告書の写しをもらったが、分からないことが多々あった。事実を知りたいので、疑問点を尋ねたが全て明確な回答がない。</p> <p>① 何故、リフト浴をしたのか。 ② 二人での介助を依頼したのに、何故一人で介助したのか。 ③ 頭を打ち出血している父を、何故シャワーキャリーに乗せて居室に移動させたのか。 ④ 何故すぐに救急車を呼ばず、事業所の車で病院に行ったのか。 ⑤ 事故が起きてから病院に運ぶまでの間に、父はどのような状態であり、誰が付き添っていたのか知りたい。</p>	<p>話を傾聴し、事業所と利用者家族双方で話し合いをすることと、その際、疑問に思っていることは、再度事業所に確認するように勧めた。</p> <p>本会の苦情処理は介護サービスの質の向上を目的としており、調査の結果に問題があれば事業所に改善を求めることと、事故の損害賠償等の過失の有無を判断することはできないこと等を含め、苦情処理の流れを説明した。</p> <p>相談者は「損害賠償等は考えていない。現在利用中の人のためにも改善してもらいたい」と言い、苦情申し立てを希望されたが、その後に苦情申立書の提出はなかった。</p>
---	----	--	---

3	子	<p>【要旨】 契約の書類に入っていた同意書について</p> <p>【概要】 母が以前入所したことがあり慣れていることから当該老健のショートステイを利用することにした。契約の書類の中に1枚紙で「特別室に関わる支払同意書」というのが入っていた。多床室希望で特別室は希望していないが書かないといけないのか。</p> <p>記載内容は、施設から説明を受け、個室・2人部屋に入所することに同意します等と書いてあり、下記の通り支払うことを承知しますとして、居室の費用が記載してある。同意書を出さないとショートステイは利用できないのか。</p> <p>担当者会議に施設の職員は参加していない。ショートステイはコロナの影響で利用できるかどうか分からないという話だった。</p> <p>その後、ショートステイの利用が決まり、施設から「施設に来られなければ契約書は送りましょうか」と電話があり、数日後ケアマネジャー（当該老健系列の居宅介護支援事業所）経由で自宅に届いた。同意書を出さないで様子を見ていいか。</p>	<p>ショートステイの利用は初めてで、契約書や重要事項説明書の説明はなかったとのこと。多床室希望については、「入所中に希望していたから敢えて言わなくてもわかっていると思う」と言われる。</p> <p>利用開始に際し施設は利用者や家族に対して文書を交付し説明を行い、同意を得なければならぬとなっている。不明な点については、施設に説明を求め、希望通りに対応してもらえるのか確認するなどして、納得の上で署名・押印や利用をするように勧めた。しかし、「相談員やケアマネジャーには説明を求めにくい」と言われる。相談者の希望があれば、本会から施設に説明を求める旨を提案したが希望されなかった。</p> <p>場合によっては、他施設の利用も検討されたらどうかと話をした。</p>
---	---	--	---

短期入所生活介護・短期入所療養介護

③具体的な被害・損害

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 事故後の対応に納得できない</p> <p>【概要】 母は98歳で要介護3、認知症あり。ショートステイ利用中、職員が付いていたが転倒し、系列の病院に入院。医師から退院後はしばらく車椅子を使うことと、継続的なりハビリが必要と言われた。</p> <p>自宅は段差があり自分も体調が悪く看られないため、ショートステイをお願いした。利用中に母は体調不良のため1週間入院した。退院後に再度ショートステイを希望したところ、利用予約が取れないとケアマネジャーから連絡があった。</p> <p>事業所と話し合いをしたが、「示談をしないと預かれない、人手不足で利用者1人だけを看られない」と言われたので、ショートステイを継続的に利用するために示談書にサインした。</p> <p>その後、事業所から保険会社の書類を渡されたが、内容に同意できない旨を伝えたところ、事業所から連絡がないままショートステイを利用できなくなった。</p> <p>医療保険で入院したため、入院費及び7月分のショートステイ利用料の1割負担は、事業所が負担すると言ったが、医療では事故の場合、医療保険は使えず加害者が全額負担することになっている。介護保険も医療保険と同様の扱いになり、母の介護保険は使えず事業所が全額負担することになるのではないかと。</p>	<p>事業所との示談の内容を確認したが、相談者は話されず詳細は不明。</p> <p>本会の対応について説明し、事業所の対応に納得できないのであれば双方で話し合いをすることと、介護保険の場合も医療と同様に第三者求償に関する記載はあるが、今回の相談の事故が該当するかどうかは本会では判断できないため、市町村に確認するよう勧め了解を得た。</p>

2	家族	<p>【要旨】 ショートステイ利用中の状態悪化について</p> <p>【概要】 父は、在宅生活が困難なため2カ所の事業所を1～2週間おきに交互に利用する状況が3カ月続いていた。</p> <p>事業所から、父の具合が悪いので受診するとの連絡があり、病院へ赴くと、医師から、外部からの衝撃による頭の怪我と、脱水症状がひどいとの説明があり入院することになった。</p> <p>頭には3センチ位のかさぶたがあり、看護師は怪我をした時に出血したはずだと発言した。</p> <p>2カ所の事業所に確認すると、出血には気づいておらず、頭の傷は1カ月位前からあり、片方の事業所から来た時から傷はあったと、どちらの事業所も発言している。</p> <p>当該事業所から入院までの経過説明はあり、「連休前から具合が悪かったが、連休で病院が休診のため、職員が様子を観察していた」とのことだった。連休でも救急受診はできたはずで、家族に何ら連絡がないのは対応に問題があるのではないか。</p> <p>家族が面会に行くと、父はいつもニット帽をかぶっていたので、頭の傷には気づかなかった。父は認知症はあるが、叩かれたと訴えている。</p>	<p>本会の苦情処理は、事業所に対して指導助言を行い改善を促すなどの対応になり、原因究明及び責任の確定を求めるなどの対応はできないことを説明した。</p> <p>利用者が叩かれたと訴えていることについては、高齢者虐待の窓口である市町村への相談を勧め、市の担当窓口を紹介すると相談するとのこととで終了した。</p>
---	----	---	--

3	家族	<p>【要旨】 利用中の転落事故について</p> <p>【概要】 母は要介護4で寝たきりである。3カ月位前から定期的に1泊2日でショートステイを利用している。</p> <p>介護施設だからと安心していたが、先日、ベッドから落ちて大腿骨を骨折した。事業所から、ベッド柵の間から落ちたと思うと説明があった。</p> <p>高齢なので手術は無理とのことだった。痛みで寝返りができず、ご飯も食べられない母の姿を見ると痛々しい。</p> <p>事業所は謝りに来てくれれば良いが、本日請求書だけが送られてきた。通常どこもこのような対応なのか、泣き寝入りするしかないのか。利用しなければよかったと後悔している。</p>	<p>事業所には苦情相談窓口が設置されているので、利用者の状態をどのように把握し対応していたのか、事故の詳しい状況や対応を聞いて双方で話し合いをするよう勧めた。</p>
---	----	--	--

短期入所生活介護・短期入所療養介護

④利用者負担

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	<p>【要旨】 器物破損に伴う損害賠償について</p> <p>【概要】 父は要介護4で81歳、アルツハイマー病で昼夜逆転があり、夜間になると本人は仕事をするといい動きまわるので目が離せない。</p> <p>父はこれまで物を壊すことはなかったが、今回洗面台を壊したと事業所から連絡があった。父が自力で居室の洗面台を横に倒し壁紙も少し剥がれたとのことで交換すると言われた。前日にも父が倒そうとしたため洗面台を紐でくくっていたとのこと。</p> <p>事業所から「こういうことがあれば退所です。昼夜逆転や大声を出すので他の利用者も来たくないと思うし、物を壊すので入院して様子を見た方が良い」と言われ入院した。</p> <p>事業所は話し合いをせず、入院当日に病院に来て全額弁償するよう言ったため13万円支払った。事業所の保険はないのか聞くと「今回のことは対象外になるので使えない」と言われた。</p> <p>知人に聞くと、他の事業所では利用者に請求することはない、施設の保険で対応できるのではないかとっていた。役場に相談したところ、賠償問題については立ち入れないが、話し合いの立会いは可能だと言った。どうしたら良いか。</p>	<p>相談者に洗面台の破損状況等これまでの経緯について詳細に聞き取りを行った。事業所から利用者の入所中の様子や何がきっかけとなり物を壊すという行為になったのか、説明の有無を確認したが、日頃から殆んど説明はないとのこと。</p> <p>弁償の有無については、法的な判断になるため本会としても立ち入れないことを伝え、双方の契約になると説明した。契約書及び重要事項説明書を確認することと、利用者に認知症がある場合の行為については、どのように判断されるのか、双方で話し合い家族の思いを伝えるよう助言した。</p> <p>相談者は事業所にまだ何も話をしておらずどうするかは検討しますとのこと。また、ケアマネジャーにも話はしていないとのことだった。他の相談先として、消費生活センターや法テラス等を紹介した。</p>

短期入所生活介護・短期入所療養介護

⑤従業員の態度

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	<p>【要旨】 ショートステイでのボディチェックについて</p> <p>【概要】 母は要支援1、独居で、ショートステイをこれまで3～4回利用しているが、母との話で利用の際、事業所がボディチェックをしていることを知った。記録を取っており、詳細に知らせてくれるが、実施の仕方に疑問がある。どこの事業所もチェックするのか。ガイドラインはあるのか。</p> <p>母の話によると、看護師2名で、下着を下ろして下半身まで全て調べたようだ。一応体を見るとの声掛けはあったようだ。しかし、その場に男性職員がおり、母が「恥ずかしい」と言うと、衝立のあるところに移動して調べたようだ。母はしっかりしており羞恥心もある。母は「職員は人手が足りず、一生懸命で忙しそうにしているから仕方がない。事業所にあまり言わないように」と言い事業所のやり方に慣れたようだが、私は利用者の尊厳はどうなるのか、配慮が足りなのではないかと思う。また、ボディチェックは重要事項説明書に記載は無く説明も無い。</p> <p>今後、担当者会議で話し合いをする予定だが、どう伝えたらよいか。</p>	<p>ボディチェックに関するガイドラインは無いが、事業所は体の傷等の有無について、利用時にチェックしていることもあると思う。わざわざ調べるのではなく、入浴や更衣等の介助の際に調べている事業所もあると伝える。</p> <p>担当者会議で、ボディチェックについて実施の目的や方法について説明を求めることや、利用者からの自己申告では対応できないか。同性の職員に対応してもらえないか等、配慮してほしいことを要望として伝えたらどうかと助言すると了解された。</p>