

## (10) 認知症対応型共同生活介護

### 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><b>【要旨】</b> グループホームの看取りについて</p> <p><b>【概要】</b> 父は老衰で状態が良くない。事業所では看取りが初めてとのことで、介護職員は「心構えができていない」、「看取りは抵抗がある」、「夜勤は一人なので怖い」等と言っており、看護職員は「救急車で運ぶことになるかもしれない。どこの病院に運べば良いか」と、家族がわかるはずがないのに聞く。</p> <p>職員全員で看ることの意思統一がされていないし、管理者の発言も冷やかか、職員は家族に何でも意見を求めたり、事業所内の揉め事を話したりする。</p> <p>父が「苦しい、苦しい」と言っても職員は何もしてくれない。このような事業所では父を看るのは無理だと思い、退居させるため協力病院に入院をお願いしたが断られた。他の病院を探したが断られた。</p> <p>自分も仕事をしており、昼間は誰も父に付き添えないので、今後泊まり込む時の事を考えて、家族と交代で協力してくれる人を家政婦紹介所に頼むことにした。</p> <p>父の状態が良くないことを姉に連絡すると「父はこのままグループホームで良い。他に移さなくて良い」と言った。自分は父をどうにかしたいと思うが、相談できる人もいない。どうしたら良いか。</p>	<p>相談者の話を傾聴し、事業所の対応に不安な思いを持たれたことは理解できることと、看取りについて話をした。相談者は自分のできることは何か、気持ちの整理ができたと言い、終了した。</p>

2	家族	<p><b>要旨】</b> 事業所の発言や対応に不信感がある</p> <p><b>【概要】</b> 父は要介護5、アルツハイマー型認知症で徘徊や異食行為あり。 精神科から眠剤等を処方してもらっていたが、今年から協力病院である整形外科から同薬を処方された。 父は眠っていることが多くなったので、事業所に相談したところ、薬を減らそうと言われたので、対応してくれると思ったが、状況は変わらなかった。父は筋力低下で歩けなくなり体調も悪化した。病院を精神科に戻し家族が医師に相談し薬を減量してもらった。</p> <p><b>【事業所の発言】</b> ※薬が強いのではないか。大丈夫なのか尋ねると以下の返答があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家族が来ない日は薬を飲ませ、来る日は飲ませない。</li> <li>・ 利用者が眠たい時は寝かせないと免疫力が低下する。</li> <li>・ これまで飲んでいた薬が、体に残存し眠たいのだから様子を見る。</li> </ul> <p><b>【対応への不満】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の介助は、利用者を物扱いしている。</li> <li>・ 薬手帳を預けたが紛失させた。新しい薬手帳の内容に疑問がある。</li> </ul> <p><b>【本会への質問】</b></p> <p>① 整形外科の医師が薬を増やすことがあるのか。薬剤師が勝手に薬を調合していると聞いた。</p> <p>② 薬の副作用で筋力が低下するのか。</p> <p>③ 良い施設を選ぶにはどうしたら良いか。</p>	<p>①については、医師は事業所からの報告や利用者の状態を診て薬を調整していると思うと説明し、薬は医師の指示で処方されるものであり、薬剤師が勝手に薬を調合することはない。</p> <p>②の副作用については、医師に確認するよう勧めた。</p> <p>③については、介護施設はいろいろな種類があるため、まずは利用者にはどのような施設が適しているのか相談することと、複数見学し入所者の様子や事業所が丁寧に説明してくれるか等を参考に、申込みをされたらどうかと助言した。事業所は利用者及び家族からの相談苦情に対応することになっているので、今後は遠慮せず話し合いをするよう勧めた。</p>
---	----	--	---

3	家族	<p><b>【要旨】</b> 事業所の対応が悪い</p> <p><b>【概要】</b> 母は90歳で要介護4、認知症で昼夜逆転あり。自分の車椅子は自走可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼夜逆転で職員に迷惑を掛けている。母に他利用者の眠剤を飲ませているようだ。日中でもうとうとしているので、病院に確認すると、眠剤は処方していないと言った。事業所の責任者は、最近母が寝ないので寝つきを良くする薬を飲んでもらっていると言った。</li> <li>・ 夜間は職員が一人なので、母が動けないように別の車椅子に座らせている。動けず母も苛立っている。</li> <li>・ 居室は畳なので、母は四つん這いで動き回り、ぶつけてあざができる。本人は受診を希望するが、看護師の判断で受診させてもらえない。</li> <li>・ 体重が増加したため、食事制限されている。</li> </ul> <p><b>[家族の要望]</b> 事業所に要望しても変わらないため、市に何度か相談したが、相談だけで終わるので国保連に電話をかけた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本人がやりたいことをやらせてほしい。</li> <li>・ 外気に触れる時間を作ってほしい。</li> <li>・ 食事制限は必要ないので普通に食べさせてほしい。</li> <li>・ 本人が受診を希望した時は連れて行ってほしい。</li> </ul>	<p>話を傾聴し、薬の服用について確認すると、他利用者の処方薬を服用しているのかについては曖昧であった。相談者は事業所に確認してから、再度電話をかけることで終了したが、その後電話はなかった。</p>
---	----	---	---

4	子	<p><b>【要旨】</b> 行事について</p> <p><b>【概要】</b> 母に週3回面会に行く。家族会に参加すると、以前は行事への参加を呼び掛ける程度だったが、今回はスーパーのフードコートで食事をするので、可能であれば家族の車で利用者の移動をお願いできないかとのこと。いろいろ行事を計画してくれるのは有難いが、家族を当てにしたプランはどうか。家族に介護を丸投げしているように感じる。家族に利用者と行動を共にというのは事業所としてどのような考えなのか。「お願い」と書くのは甘えではないか。家族にとっては負担になり配慮が足りない。</p> <p>利用者は外出が難しい状況になっており職員も大変である。利用者の安全を考えると、無理に外出せず職員だけでできる行事を立案し、利用者が喜んで過ごせたら良い。頻回に面会に行っているといろいろ見えてくるが、事業所に直接は言いにくい。</p>	<p>事業所は行事への参加に家族も可能であればと声かけをしており、強制ではないと思われること、参加することを負担に感じるということであれば、その旨を伝えても問題ないのではないかと助言する。</p> <p>行事の内容については家族会等で要望として伝え、検討をお願いされたらどうかと勧めたところ、第三者委員によるアンケートもあるので記入したいと言われ終了した。</p>
---	---	---	--

5	子	<p><b>【要旨】</b> 国保連の対応を知りたい</p> <p><b>【概要】</b> 親（要介護3）はグループホームに入居していたが、骨折（2か所）で入院中である。ホームの対応が良くないので指導をしてもらいたいと考えているが貴会の対応を知りたい。</p> <p>親は痛みを訴えたが、ホームはシップを貼る対応をするだけで2週間放置した。腫れて青あざができるなど酷い状態になり入院したが、医師から「骨折していることは1日でわかる」と言われ、手術はできないとのことだった。</p> <p>ホームに「責任者と話がしたい」と要望しても叶わず、いつどこで怪我をしたのか説明もない。経過を聞いても「知らない」と言い、原因をうやむやにされ、話をしても埒が明かない。</p> <p>骨折の状況からベッドから転落したのではないかと思っている。ベッドにはセンサーマットが設置してあり、動いたら職員が気づけるようになっている。</p> <p>ホーム側に落ち度があるような気がする。良いホームだと思って入居したが、職員が次々辞めて総入れ替えした。人手が足りず目が届かないようだ。</p> <p>親は高齢で食も細くなっているのに老衰で亡くなるのなら仕方がないが、ホームがこの様な対応では、ホームに帰るか考えてしまう。安心して預けることはできない。選択肢として他の施設の入所も検討しようと思っているが、貴会は施設等の紹介はしてくれないのか。</p>	<p>今後のこともあるので、話を聞いて検討したいとのことだった。</p> <p>本会の苦情処理について、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護サービスの質の向上を目的に行っており、苦情申立書の提出により受理するか検討し、受理の場合は調査を行い事業所に問題があれば、指導助言を行い改善を促すものであること。</li> <li>・過失の有無等の判断はできない。また、訴訟を予定されている場合は対応できないこと。</li> <li>・コロナウイルスの感染状況によっては処理に時間がかかること。等の説明を行った。</li> <li>・ホームは市町村に事故報告書を提出していると思うので確認や相談をして、苦情申立は重複してできないため、市町村と国保連のどちらで申し立てをするか検討し、本会の対応を希望される場合は連絡をくださるよう伝えると了解された。</li> </ul> <p>また、本会は施設等の紹介はしていないため、怪我の回復具合や利用者の状態により、どの様な施設が適切か病院のソーシャルワーカーに相談したり、施設の見学をするなどして検討されたらどうかと話をした。</p>
---	---	--	--

## 認知症対応型共同生活介護

### ②従事者の態度

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	<p><b>【要旨】</b> C型肝炎に対する職員の対応について</p> <p><b>【概要】</b> 自分は鹿児島県在住。母は県外のグループホームに入居している。</p> <p>職員は母が使った食器や洗濯物を他利用者とは別に洗っていた。母が理由を尋ねると、他利用者がいる前で「あなたはC型肝炎だから別々に洗っている」と大きな声で言われたとのこと。他利用者のいる前で話すようなことだろうか人権侵害である。</p> <p>自分は母のC型肝炎は良くなっていると聞いており、入居前は在宅サービスを利用していたが、特に何もしていない。念のため検査に行くと、血液には気をつけないといけないが、食器や衣類を別々に洗う必要はないし、治療の必要もないとのことだったが、事業所は理解しない。母は事業所と揉めることは望んでいないが、自分はノイローゼになりそうだ。事業所の対応は許せない。</p>	<p>話を傾聴し、事業所は正しい知識を持って対応しているとは思われない旨を伝えた。事業所に改善を希望するのであれば、利用者の住所地である市町村や国保連合会に相談し苦情申立てをするよう勧める。</p> <p>相談者は了解され「事業所に行く予定で、これまで対応した主任と介護職員の2名に同席してもらうよう伝えており、直接苦情を言うつもりであるが、言っても良いか。苦情申立ては退居後でも良いか」と聞かれたため、良いと伝え終了した。</p>

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
2	子	<p><b>【要旨】</b> 事業所の対応について</p> <p><b>【概要】</b> 父は88歳で要介護4。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は居室の掃除をしない。埃で汚れているので面会の度に雑巾で床を拭く。職員に掃除のことを言うと、「すみませんね、忙しいから」と返答する。</li> <li>・シーツやカバーを交換してくれないため、自分が交換する。職員は洗濯だけする。食事を作っている職員は見るが、他の職員は何をしているのかあまり姿は見ない。声かけもない。</li> <li>・車椅子に座ったままでレクリエーションも散歩もしないので足の浮腫みがある。自分が散歩や足のマッサージをする。時々ベッドに寝かせてほしいと頼んでもしてくれず、たまに足を上げてある。他の入居者も同様、何もせずフロアのテレビの前に座っている。家族が何か言うと煙たがられ、管理者も「年寄りだから何か変動があっても当たり前、慢性の病気があるから」と言って怒る。</li> <li>・父はヨダレと身体も傾きがみられ、ひどくなったら連絡をお願いしていたが連絡はこないため、かかりつけ医に相談し救急車で搬送した。</li> </ul> <p>管理者から信頼関係がなくなるので方針が気に入らないなら出て行ってもらっても良いと言われた。検査の結果は入院の必要がなく、管理者と話し合い戻った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・熱発しベッドに寝かせた際、車椅子に敷いてあった紙オムツに血液が付いていた。床ずれができていたのに職員から</li> </ul>	<p>長時間苦情を傾聴した。相談者は、市にも相談しており本会と対応の違いを聞かれる。</p> <p>グループホームは地域密着型サービスであるため、市の指導監査になることと、本会の苦情処理の役割について詳細に説明した。苦情内容は県に報告する旨を説明し了解された。</p> <p>利用者の退院後、介護サービス利用の選択について心配とのことだったため、病院のソーシャルワーカーとよく相談することと、事業所を見学するよう勧めた。</p>

		<p>報告は一切なかった。父は状態がいつもと違うのに職員は何もしないため、病院受診させた。入院し点滴治療で改善したため、認知症専門の病院に転院予定である。</p> <p>サービスの質は教育がどのようにされているかということなのでトップで違う。</p>	
3	事業者	<p><b>【要旨】</b> ケアマネジャーに問題がある</p> <p><b>【概要】</b> グループホームのケアマネジャーのことはどこに相談したら良いか。 ※当該ケアマネジャーの言動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員を叱り飛ばし利用者にも罵声を浴びせる。</li> <li>・利用者同士の会話に首を突っ込み怒る。利用者は怯えて精神的にストレスとなる。</li> <li>・日中は職員3人で勤務しているが、ケアマネジャーが介護をしない。2人でケアにあたり負担が重いため良い介護ができない。</li> <li>・ある利用者は痒くなるとオムツの中に手を入れるため、ケアマネジャーは利用者の体にバスタオルをぐるぐる巻いて車椅子に座らせる。</li> </ul> <p>以前監査で身体拘束になると指導を受けたためケアマネジャーに注意するが、悪くないと言い認めようとしない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャーのせいで職員は辞めるので人手が足りない。辞める際は管理者にケアマネジャーのことを話すと思うが何も改善しない。</li> </ul>	<p>相談者は職員の退職者が多いことと、ケアマネジャーの資質に問題がありどこに相談すれば良いかと尋ねるため、本会の役割を説明し対象外事案になると伝える。しかし、事業所の体制や利用者への対応に問題があるため、指導監督権限のある市町村に相談し指導を求めるよう勧めた。</p>

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
4	家族	<p><b>【要旨】</b> グループホームから退居を迫られた</p> <p><b>【概要】</b> 主介護者から、「グループホームから突然電話があり、看護師がおらず監査に引っかかるので、今月中旬には退居してくださいと言われた」と連絡があった。</p> <p>利用者は寝たきりで胃ろうをしており、入居して2～3年になる。入居時に色々考えて、看護師がいる当該グループホームに入居した。看護師が辞めて不在なのは、事業所の都合であり、退居には納得できない。</p>	<p>相談者に、看護師はいつから不在なのか、現在誰が胃ろうの対応をしているのか確認したが、詳しい状況は把握されていなかった。</p> <p>事業所から言われたからという理由で退居する必要はないが、事業所に確認して適切なケアが受けられない状況であれば、継続してホームに利用者を預けるべきか考慮する必要があると伝える。</p> <p>退居が監査のための対策だとすれば不適切であることを伝え、看護師不在で医療行為への対応が適切になされていないのであれば問題になり得るので、直ちに指導監督権限のある市町村に相談するよう勧めたところ、了解された。</p>

## 認知症対応型共同生活介護

### ③管理者等の対応

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p><b>【要旨】</b> 事業所とのコミュニケーションについて</p> <p><b>【概要】</b> 妻は病気治療のため、しばらく母の面会に来られないとホームの主任に伝えていた。夫婦で面会に行くと職員が大声で「〇〇だったんだね」と病名を言ったため妻はショックを受けた。職員に注意をしたが謝罪がないため、後日管理者に話をした。謝罪はあったが、職員の入れ替えが激しいのは私達夫婦のせいだと言われ、家族とはできれば関わりたくないとの発言があった。</p> <p>計画作成担当者に面会の際に失言のあった職員と会わないようにするため、職員の勤務表の開示を要望したが個人情報理由に断られた。最善の方法を考えてほしいと要望すると、管理者に伝えるとの返答だった。</p> <p>1週間経っても何ら連絡がないため、直接管理者と電話で話をした。管理者は妻の方から職員に病気の話をしたと言い、事実を誤認していた。訂正を求め謝罪はあったが、事業所を移ってほしいというような雰囲気を受け取れた。</p> <p>家族もどこか探すが事業所も探してくれるのか尋ねると黙っていた。管理者は責任者との話し合いを勧めたため連絡を待つこととした。</p> <p>母は職員に良くしてもらい感謝している。高齢で次の事業所を探すのは難しい。家族はスムーズに面会したいだけなのに管理者とは話ができない。</p>	<p>相談者はこれまでの経緯を詳細に話されるため傾聴した。</p> <p>本会の苦情処理について説明したが、利用者の介護サービスに対する苦情ではなく、管理者と家族間の問題が主な内容だったため責任者との話し合いを勧めた。</p> <p>人権侵害については、相談者は知り合いの弁護士に相談するとのことだった。</p>

2	子	<p><b>【要旨】</b>  管理者の言動について</p> <p><b>【概要】</b>  認知症の母を自宅に引き取り世話していたが、大変になりグループホームに入居させた。先日、管理者からサービス計画の説明があり、母は食事をしたことを忘れてたり帰宅願望がみられたりするため、正月は自宅に連れて帰るべきではないかと言われた。これは管理者の持論のようで年末の家族会でも発言し、ホームの行事等を知らせる手紙にも毎回書いて年3、4回届く。</p> <p>家族は責められているようで精神的にとっても負担を感じる。母が穏やかに生活できるよう週4回は面会に行き、感謝の気持ちを伝えたり、正月はおせちを差入れたりしている。管理者から母の具合が悪いと連絡があれば、自分や妹はホームに泊まり付き添う等、できることはしている。</p> <p>管理者は母の言動が他の入居者にも影響すると言ったが、家族もそれぞれ事情がある。管理者の言動は自分が全て正しく親の思いに子供は応えるのが当たり前だというように聞こえる。</p> <p>管理者は利用者だけでなく家族の心情もサポートできるような人が望ましいのではないか。家族の思いや管理者のことで話を聞いてもらいたくて相談をした。</p>	<p>相談者の話を傾聴した。</p> <p>相談者は管理者の考え方や発言に精神的な負担を強く感じられているように窺えたため、他の家族にも同様に自宅に連れて帰るよう言うのか確認すると、面会に来ている人をあまり見ないので分からないとのこと。</p> <p>今後同じことを言われた時には、利用者のために精一杯考えていることや家族の現況を伝えて良いのではないかと勧め、言われたとおりにしないといけないことはないと話した。</p>
---	---	---	--

3	子	<p><b>【要旨】</b> 管理者の対応について</p> <p><b>【概要】</b></p> <p>①管理者は、家族はなるべく面会に来るよ うにとの考えで、毎月開かれる家族会で、 利用者毎に面会回数を公表する。</p> <p>利用者のため家族に「なるべく面会に 来てください」と言うのは理解できるが、家 族によって事情もある。管理者には事情を 伝えたが伝わっていないと感じる。</p> <p>また、面会回数を把握して、事業所内 での検討に利用するのはいいと思うが、個人 情報の部分で外部に公表するのはどうかと 思い貴会に電話をした。</p> <p>面会について管理者と話をした。家族 会では、利用者の名前は伏せて、部屋番号と 面会回数を公表するが、どの利用者のこと か分かる。また、自分達は、外出や外泊を しているが、管理者にそれは公表しないの か尋ねると、謝罪はあったが、今後どうす るかの話はない。</p> <p>②家族会の開催通知は、事前に文書で案内 せず、面会時に急に知らせる。</p> <p>③外部評価で、通常家族が記入するアンケ ートは、記入したら封筒に入れて封をする が、管理者から「封をしないで持ってくる ように」と言われる。読まれると思うと、 思うように書けない。</p>	<p>相談者から要望があれば、 本会から管理者に話を伺うこ とを提案したが、「管理者と話 し合ってみようと思う」と言 い希望しなかった。</p> <p>話し合いをしても納得でき ないなど、何かあれば電話を くださるよう伝え終了した。</p>
---	---	---	--

4	子	<p><b>【要旨】</b> グループホームの対応について</p> <p><b>【概要】</b> 利用者は、帰宅願望が強く、徘徊や入浴拒否がある。 入居1か月で事業所から「手に負えない」と言われ精神科を受診した。事業所としては受診したその日に退所としたかったようだが、医師は事業所の職員には「このような利用者は増えてくるので入院は難しい。事業所でカンファレンスをして対応を考えてくれ」と言い、自分には「今以上に対応が難しくなった場合にどうするか家族で考えるように」と言われ、薬が処方され一週間後に受診となった。 職員から家族はどうしたいかと言われたので「事業所に見てもらいたい」と返答したが、医師の発言も含めて管理者にきちんと伝えてくれたかは分からない。</p> <p><b>【事業所の対応等について】</b> ①受診の際、職員に「おしっこ臭い。どうにかならないか」と嫌そうに言われ、凄くショックだった。私が下着を替えて受診したが、高齢者なら普通ではないか。 ②これまで、何回か入浴拒否で呼ばれたことがある。在宅では拒否が強い時は気分を変えるなど、工夫して入れていたが、事業所ではどのように声掛けしているか分からない。 ③事業所と予定を決めて家族はそのつもりでいても、事業所から中止や変更が頻繁にある。 ④事業所から「対応が限界なので来てください」と呼ばれるが、いろんな人に聞いても「事業所から呼ばれることは無い。その事業所のやり方なのかな」と言われた。 ⑤受診後、面会に行くと職員の雰囲気が変わった。笑顔も無く面会に行くのも躊躇してしまう。</p> <p>精神科も簡単に入院できないし、3か月で次の施設を探さないといけない。施設を変えても一緒かなとの思いもある。どうしたらいいか迷っている。</p>	<p>今後については、事業所へ利用者にとの様な対応をしているのか尋ねたり、カンファレンスの結果や一週間の様子を聞き、医師に相談するなどして考えたらどうかと伝える。</p> <p>施設を探す際は見学を勧めており、施設の説明や対応の状況、職員や利用者の様子などを見るよう助言を行った。</p>
---	---	--	--

## 認知症対応型共同生活介護

### ④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	子	<p><b>【要旨】</b> 特養の入所申し込みについて</p> <p><b>【概要】</b> 母は92歳で要介護4。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループホームに入居中だが、担当者会議で「次の施設を特養かどこか探してください」と言われた。母は心不全の悪化で浮腫みがひどく寝たきりだが、特養でみてもらえるのか。入所申し込みはどこでもできるのか。</li> <li>・2年前、事業所から母が痛がっているので病院に連れて行くよう連絡があり寝台車で対応した。股関節の骨折が判明し手術をしたが「夜に倒れたのでしょうね」と言うだけで、説明はなかった。職員は病院に連れて行かないのか。病院受診は家族がすると決まっているのか。</li> </ul> <p>退院しホームに戻ったが、事業所に何か言うと退居と言われると困るので、詳しいことは聞いていない。</p>	<p>特養の入所申し込みについては、複数の施設を見学することと、利用者の心身の状況を相談したり説明を聞いたりして、申し込みをするよう助言を行った。</p> <p>病院受診については、家族が対応するとの決まりはないことを伝え、話し合うことを勧めた。</p>

2	家族	<p><b>【要旨】</b> グループホームの対応に疑問</p> <p><b>【概要】</b> 父は要介護1。 グループホームに入居したが、帰宅願望と夜寝ないという理由で家族に説明もなく薬が処方されていた。 入居時は元気だったのに短期間に様子が変わり、転倒もあった。薬の影響ではないか。通常入居してすぐは慣れないと思うので、即内服薬を使うのではなく父の様子を見て対応をしないのか。要介護1で杖歩行していたが車椅子になり、区分変更申請を行い要介護4になった。 薬の副作用で状態が悪化し、病院の物忘れ外来を受診。ホームには戻りたくない、早く退居したいと希望し入院した。 入居中の父の状況について文書で回答を求めたが、接遇・マナーに関する内容だとして回答はなかった。 内部調査を行ったかどうか疑問があり、誠意も感じられず怒りを感じている。父のような扱いを受ける人が今後ないように早急に調査をお願いしたい。</p> <p>① 転倒した際の検証。 ② 症状が急激に悪化した原因の究明。 ③ 職員への聞き取りを行い、実態把握に努め改善してほしい。</p>	<p>本会の苦情処理の流れと対応について詳細に説明した。</p> <p>処方薬については、医師の判断に任されているため本会は立ち入れないことを説明し了解を得た。</p> <p>相談者は同一文書を市にも送付したが、まだ連絡がないと言われたため、まずは市に対応を確認してほしい旨を伝えた。</p> <p>本会に苦情処理を希望されるのであれば、苦情申立書の提出が必要ため相談者の連絡を待つて対応していく旨を伝えた。</p>
---	----	---	--

## 認知症対応型共同生活介護

### ⑤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><b>【要旨】</b> 守秘義務について</p> <p><b>【概要】</b> 母がグループホームに入居していたが、自宅近くのグループホームに転居した。前のホームに母ととても仲の良い利用者がいた。その利用者家族が転居した母に面会に来たと職員から聞いた。事業所には転居先を伝えたが、他の利用者や家族には話していない。</p> <p>利用者家族は職員から母の行き先を聞いて来たとのことだが、いきなりだったためびっくりした。母がパニックになったらどうするのか。</p> <p>個人情報はどこでも注意するのが当たり前になっている時代に、職員は簡単に個人情報を教えるのか。貴会から事業所に伝えてもらえるのか。</p>	<p>相談者に、事業所が利用者家族に転居先を教えた経緯について確認されたのか尋ねると、事業所との間では経緯の説明は受けなかったが、こちらから苦情を伝えたとのこと。</p> <p>相談者は職員に、誰かに母の転居先を聞かれたら家族に連絡し、教えて良いか確認することと、個人情報なので注意してくれと言ったが、職員は何が悪かったのかと理解していない様子だったとのこと。</p> <p>事業所とは入居時に個人情報の取扱いについて同意書を交わすため、職員に個人情報のマニュアルはないのかと聞くと、職員は「マニュアルはないです」と返答したとのことだった。</p> <p>事業所に苦情内容と注意するようにと伝えることの対応はできると説明すると、指導できるところはどこかと聞かれたため、市町村が対応していることを説明した。</p>

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
2	家族	<p><b>【要旨】</b> 事故対応について</p> <p><b>【概要】</b> 父が帰宅願望があることは事業者から聞いていたが、昨年秋に事業所を抜け出し行方不明になった。この時は事業所は警察に届けず、職員が近辺を捜索し発見できた。事業所は「以後気をつけます」と言った。</p> <p>年末に父は部屋のベランダから落ちて踵と腰を骨折した。当日職員は3人勤務しており、買い物・食事作り・入浴介助中であったとのこと。事業所に隣接する保育園の先生が、ベランダ下に落ちている父を発見した。職員は「お父様が帰りたいための行動だと思ってください」と言い、詳細な説明はなく誠意が見られなかった。責任も感じないのか。</p> <p>現在、父は整形外科に入院中で手術はできないため年明けに退院予定。当該事業所を退居し他のグループホームを探し、退院後は即入居させる。骨折したことでトイレに行けずオムツが必要となったが、事業所に何かしてもらえるような決まりはないのか。</p>	<p>相談者に事業所の事故対応を確認し、説明不足であることは理解できる旨を伝える。</p> <p>利用者は一度行方不明になっており、その後帰宅願望に対して事業所はどの様に対応していたのか、説明を受けるよう勧めた。</p> <p>今回の骨折のことやオムツの負担等については、利用者家族と事業所との話し合いになると説明した。</p> <p>相談者の話から、利用者は退院後新たなグループホームに入居する予定とのことなので、新たな事業所では更に利用者への対応が困難なことが予測されると伝えた。</p> <p>まずは、入院先の相談員に今後の対応を相談し、利用者の心身の状態の確認及び退院後の行動についても助言をもらった上で、入居予定の事業所と良く相談されることが大切であると伝えた。</p>

## 認知症対応型共同生活介護

### ⑥契約・手続き関係

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	事業者	<p><b>【要旨】</b> 契約解除について</p> <p><b>【概要】</b> 暴力行為等の対応困難な利用者が入居している。利用者が入居中にトラブルを起こした場合、契約解除できるか。また重要事項説明書に契約解除についての記載がなくても可能か。</p> <p>利用者家族とは円満に解決したいので、解除にあたっては利用者にあった病院や施設を紹介すれば大丈夫か。</p> <p>精神科の通院は家族が対応している。当該利用者の家族は医師の処方した内服薬が強いから寝たきりになると言い、職員に薬を減らせとか、職員の対応が悪いから家族の言う通りにするようにと命令口調で攻撃するため、職員も緊張し精神的にまいっている。</p> <p>計画の説明や利用者の状況を説明しても同意のサイン・押印をしてもらえず困っている。家族とは信頼関係の構築が無理な状況にある。</p>	<p>契約の解除は、一方的にはできないため、検討する必要があること、また重要事項説明書に記載があれば解除できるということではない旨を説明した。</p> <p>利用者に退居を勧めるにあたっては、利用者の状態について検討し今のサービス利用が適切かどうか、利用者及び家族と相談しながら理解のうえ対応する必要があると説明した。</p> <p>薬等について理解されない家族については、主治医に直接説明を行ってもらうなど、事業所では医師と連携し利用者及び家族に対応するよう勧めた。</p> <p>家族には医師に相談し実施したサービス内容とその結果を伝え、利用者の状態変化等を丁寧に説明することで理解を求めていくしかないと言った。</p> <p>退居を検討する場合はサービスが途切れないように他サービスを紹介する等の支援を行ってほしいと伝えた。</p>

2	家族	<p><b>【要旨】</b> 入院に伴う退居について</p> <p><b>【概要】</b> グループホームに入居していた親が、心不全で入院した。1カ月経過し、足腰が立たなくなったため、医師から今後1カ月位リハビリをした方が良いと言われ、転院先を探してもらっている。</p> <p>事業所から連絡があり、入院して1カ月になるが治療が続くのであれば、介護保険から報酬が入らないので今月末でホームを退居するよう言われた。</p> <p>契約の際、事業所からは入院し30日経ったら退居になるという説明があったが、家族としてはリハビリの目途がつくまで部屋を確保しておきたいので延長をお願いした。しかし、退居してくれと言われたら退居しなければならないのか。</p> <p>1カ月リハビリをして退院の目途がついた時は何処に行けば良いのか。認知症の親を在宅で見ることにはできない。簡単に退居して次を探せと言うが、ソーシャルワーカーは電話で空き状況を調べるだけで、家族は入居申し込みや手続きがとても大変である。</p> <p>事業所は介護保険から報酬が入らないから退居と言っているのですが、例えば介護保険から事業所に利用料の何パーセントか出してくれれば退居せずに延長できるとか、何らかの手立てはないだろうか。</p>	<p>入院すると介護保険は使えないことへの理解を求め、入院後1カ月で退居しなければならないとの決まりはないため、事業所と利用者との契約になるので、本会は双方で話し合いをするよう勧めていると伝えた。</p> <p>現状は契約内容に従って退居し、リハビリの状況をみてソーシャルワーカー等と相談しながら次の行き先を探したり再入居申し込みをしたりというような状況が多いのではないかと説明したが、納得されなかった。</p> <p>相談者は「市のホームページも事業所一覧しかなく情報が少ない。我々の納めている税金や介護保険料が使われているのに、事業所だけが優遇され利用者のことは考えられていないのはおかしい。」と強い口調で言われた。</p> <p>相談者の思いは理解できる旨を伝え、入院しても戻れるような手立ての検討や、家族が大変な思いをせずスムーズに行き先が決まるようにしてほしい旨の要望として、県に報告することで了承を得た。</p>
---	----	---	--

## 認知症対応型共同生活介護

### ⑦その他

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	事業者	<p><b>【要旨】</b> 対応困難な利用者家族について</p> <p><b>【概要】</b> 当該事業所に入居していた利用者は脳梗塞で1か月前に入院した。今後2～3か月は入院が必要と言われたため、事業所の契約書に従って退居をお願いしたが、家族は居室料金を払うから部屋を空けておくよう要望された。長期間空けておくことはできないことを説明しても理解されず、毎日のように苦情を言われるため対応に困っている。</p> <p>入居されている時も家族に利用者の状態説明をしようとする、「母から全部聞くので説明はいらない」と言い言葉を遮られる状況だった。</p> <p>利用者は高血圧で食事は薄味で対応していた。利用者が家族に美味しくないと話するため、家族は利用者の話が事実だと訴え事業所の説明を聞こうとされない。</p> <p>利用者の様子に異変がみられたため、往診の依頼と救急病院の手配をしていると、家族が病院に連れて行き受診させた。しかし後から「何故すぐに救急車を呼ばなかったのか。事業所の対応が悪いから母はこうなった」と苦情を言われた。家族は理解されないため、必要なことしか話ができない状況である。このような家族にどう対応すれば良いか困っている。</p>	<p>本会の役割を説明し、第三者委員への相談の有無を確認すると、相談した結果、公的な相談先に聞いてみるよう勧められたとのことだった。</p> <p>退居については、事業所の契約書に明記されていると言われたため、契約書通り家族には一旦退居を求めて良いのではないかと助言した。</p> <p>家族が退院後に再度グループホームを要望された場合は、検討されて良いのではないかと説明した。</p> <p>入院がまだ継続ということであれば家族にその旨を伝え、理解を求めることと退居の手続きを行うよう助言した。</p>

2	事業者	<p><b>【要旨】</b> 入居者への郵便物の取り扱いについて</p> <p><b>【概要】</b> 家族から入居者宛に「年賀状等の郵便物が届いたら本人に渡さないで家族にください」と申し出があったので、事業所はそのように対応したが、人権侵害には当たらないだろうか。もし、年賀状の差出人から「葉書を出したが届いているか、返事が来ない」と事業所に電話がかかって来たら、どう対応すれば良いのか。国保連にこの様な相談はないか。人権侵害に当たるかどうかについてはどこに相談したら良いか。</p>	<p>相談者に、家族が郵便物を入居者本人に渡さないでほしいという理由を確認すると、入居者が郵便物の住所を見てそこに連れて行ってくれとか、会いに行きたいとか言うと家族は困るからとのことであった。相談者にこれまで困ったことがあったのか確認すると、よくわからない様子だった。</p> <p>本会は人権侵害に当たるかどうか判断はできないが、事業所は郵便物の取り扱いだけに関わらず、検討した内容と対応したことの結果を記録に残しておくことと、心配されている差出人からの問い合わせがあった場合は、家族に渡しであることだけを回答すれば良いのではないかと伝え、その際は入居者の個人情報については注意が必要であると説明した。</p> <p>人権問題については法務局等が相談先になっていることの情報提供を行った。</p>
---	-----	---	---