

(8) 特定施設入居者生活介護

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>【要旨】 事業所の対応に不信感がある</p> <p>【概要】 利用者は、他県で脳腫瘍の治療をしていたが再発したため、本人の希望で郷里に帰り当該ホームに入居した。入居時の話し合いで、食べられなくなったら、市立病院に入院し点滴治療をすとの意向を伝え、事業所も了承した。</p> <p>しかし、事業所は利用者が希望しない胃ろうを再三勧め、管理者は市立病院に入院できるよう協力病院に頼むと言っていたが何もしていなかった。</p> <p>利用者は急変し入居18日目に亡くなった。状態悪化時の対応も悪く、管理者は協力病院に入院のお願いをすとは言っていないと言い、不信感がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高熱が出たが、38.5℃以上でなければ薬は飲ませないと言われた。非常識的な対処だが、根拠があるのか。 ・ 入居者から月1回の提示でよい健康保険証や介護保険証・限度額適用認定証を預かりと称して取り上げ、他の病院には行きづらいようにしている。 ・ 入居者の症状によって治療は変わるのに、症状が悪いので治療を止めると、事業所は当初決めたことは守るべきだと説教をした。入居者を無視し、協力病院との関係を重視する態度である。 ・ 管理者は日々の記録を入居2週間経過して初めて見たのか、「脱水症状かな」とつぶやいた。職員は入居者の食事・健康状態を見ず、ひたすら記録に追われている。監督官庁は記録書類から現状は把握できない。モニタリングが必要である。監査では入居者及び家族にも話を聞いてほしい。 ・ 緊急時の職員の対応は、非常に緩慢であった。施設の特性から、現状では問題なさそうだが、緊急時に本当に対応できるのか疑問である。 	<p>相談者は当初苦情申し立てをすとの意向であったため、本会の苦情処理や対象外事案について説明を行った。</p> <p>後日文書が届いたが、苦情申し立ては行わず、指導監査に役立ててもらいたいとの内容で記載されていたため、県に当該文書を添えて報告することです承を得た。</p>

2	子	<p>【要旨】 有料老人ホームの現状について</p> <p>【概要】 父は要介護4。トイレに10分しか座れないのに、職員は30分放置し転倒させた。検査の結果怪我はなかった。</p> <p>翌日、カンファレンスで転倒についての謝罪があり、父は誤嚥しやすいので食事には注意すると説明があった。後日、呼ばれて行くと、施設長は夜間看護師不在のため誤嚥に対応できないことを理由に入院を勧めた。父はむせ込みがあるが時間をかけて摂取し痰も出せるので吸引するほどはない。夫が怒って「施設を出て行けということか」と聞くと施設長は黙っていた。それから施設長は挨拶もしなくなり相手を選んで話をするようになった。</p> <p>カンファレンスの時に言えば良いのに何故今なのか。介護施設に勤める妹に話を聞くと「誤嚥の人はどの施設にもおり、対応するのは当たり前」と言っていた。</p> <p>相談員や看護師に相談すると施設長は2～3日は挨拶をしたので、こちらからとってつけたような挨拶はいらないと断った。今は施設長に会いたくないので居ない時に行っている。施設に頻回に行くので煙たがられたのかとも思う。しかし、「なんでも言って下さい」と言ったのは施設長である。人を選んで話すのではなく平等に対応して欲しい。施設長が初心に戻ってくれたら良くなると思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は一生懸命介護してくれるが、短期間で入れ替わる。何か問題があるのか。 ・休みの日は職員が極端に少ない。勤務体制に問題はないのか。 ・イベントは少なく似たようなことの繰り返しである。創意工夫をしてもらいたい。 <p>入居者や今後入居する人のためにも改善してもらいたいので、抜き打ちで監査を行いホームの現状を見てほしい。</p>	<p>長時間にわたりこれまでの経過や思いを話されたため傾聴する。本会の役割と監査は県及び市町村の対応になる旨説明し、本会から県への月例報告を行うことで了承された。</p>
---	---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

特定施設入居者生活介護

②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	子	<p>【要旨】 施設の一方向的な退居要請について</p> <p>【概要】 父は転倒を繰り返すため精神科を受診し、てんかんの薬を処方された。 今年3月も転倒し入院した。転倒の原因は不明で、うつ病と診断され抗うつ剤が処方された。 退院後、父は認知症の症状がみられたため、医師に相談して全ての薬を止めてもらった。しかし、1週間後もまだ一部の薬を内服させられていた。職員は薬を止めたことは聞いていないと言っており、情報が共有されていなかった。 3日前、施設長から連絡があり、「お父さんはてんかん発作を起こしたので、このような状態であれば施設ではみられない。また、認知症で10分毎にトイレコールがあり困っている。家族に泊まって欲しいが、無理なら精神科に入院してください」と言われた。「付き添えない」と言うと、施設に一切責任を問わない旨の念書にサインを求められた。仕方がないのでサインはせず、姉が泊まりトイレ介助などを行った。 その夜、父は痙攣で緊急入院した。腎盂腎炎の診断で絶食の指示があり、抗生剤を処方された。 昨日病院に施設長が父の様子を聞いてきたことと、退院後は受け入れない旨の電話があったとソーシャルワーカーから聞いた。 何故、施設長は直接家族に言わないのか。契約書には2週間以上の入院は退居と記載がある。</p>	<p>相談者は、利用者の状態について年相応の認知症と言ひ、詳細は話されず。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・念書を書かせる施設もあるようだが、書いたとしても施設側のミスで何かあった場合は、責任を問われることもあると説明。 ・退居にあたっては、施設は支援するよう決められているが、細かい規定はないので双方で話し合いを勧めていると説明。 ・本会が対応できることと対象外事案、苦情処理について説明する。相談者の意向を確認すると、本会の施設への対応は希望されず、今後の施設の対応次第で、苦情申立を検討したいと言われるため、苦情申立書を渡し終了する。

特定施設入居者生活介護

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】 事故の責任について</p> <p>【概要】 有料老人ホームに入居していた利用者は、3か月前にトイレで倒れて首の骨を骨折し、現在も入院中である。介護度は要介護1から5になった。</p> <p>入院費について、相談員からホームに請求するよう言われたため、2か月分は請求したが、「それ以降は打ち切りになる。」と言われた。しかし、まだ骨折は治っていない。</p> <p>相談員に、「ホームの責任ではないのか。」と問うと、「施設長と話をしたが支払わない。」と返答された。</p> <p>ベッドに設置していたセンサーマットの電源を、シーツ交換等で動かした際に切ったままにしていたようで、職員は利用者が動いたことに気づかなかった。ホームに責任はないのか。</p>	<p>過失の有無や損害賠償などの責任の確定を求める事案については、本会で取り扱うことができない内容であるため、法律相談を勧めた。</p> <p>また、「事故の状況が良く分からない。」と言われるため、ホームで事故が発生した場合、記録し県に報告する等、必要な措置を講じることになっている旨説明し、ホームに事故の状況を聞いたり、記録を見せてもらったかどうかと助言した。</p>

特定施設入居者生活介護

④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】 事故報告に不信感がある</p> <p>【概要】 車椅子自走の親が食堂で車椅子ごと転倒し頭を5針縫う大怪我をした。</p> <p>職員に事故の状況を尋ねると、「利用者が物を取ろうとしていたが、周辺にゴミ箱や食器棚があったので、職員が「危ない。」と声掛けをして他の作業をしている間に、車椅子がゴミ箱に引っかかり、前に倒れこんで頭を打った。」と言うため、事故を見ていたのか尋ねると、「私は見ていなかったが、こういう状況ではないか。」等と言い直された。危ないなら車椅子をどけようとはならなかったのか尋ねると、「他利用者に食膳を配らないといけなかった。職員が3人しかいなかった。」等と言われた。</p> <p>3日後面会に行くと、親は起き上がれる状態ではなく、ベッド上で職員が介助して昼食を食べさせていた。職員から頼まれて私も多少介助したが食が進まない状況だった。しかしその夜、ケアマネから電話があり、「利用者は3食車椅子に乗って食堂でご飯を食べました。」と言い、私が見た状況と異なっていたため驚いた。ケアマネは私が面会にきたことすら知らないと思った。</p>	<p>相談者は職員やケアマネの発言に不信感を持たれていた。</p> <p>介護保険における事故対応や苦情対応について説明し、まずは施設の相談窓口担当者に申し出をして説明を求めたり、事故報告書等、記録を見せてもらうなどして話し合いをするよう助言した。</p>