

(13) 介護老人福祉施設

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	子	【要旨】 職員の言動について 【概要】 母は要介護5。1年以上前、結石で入院治療後特養に入所した。1か月後、結石が再発し処置に1時間以上かかった。再発の原因は、施設の対応が悪いからだと思った。 職員に医師から再発するかもしれないと言われていたことを指摘すると、職員は「先生からそんな話は聞いていない。再発するリスクは少ないと記録に書いている」と発言した。自分は退院日に病院に母を迎えに来た職員を知っている。医師から言われた時病院で会っているのに間違はずはない。当該職員に問いただしても平気で嘘を言い、信用できない。 母は現在入院中である。入院してから肺炎に罹り、脳梗塞も起こし声かけに反応はない。母の状態を施設に伝えると、職員は「肺炎は施設に居る時からありましたよ」と言った。 職員の資質に問題があると思う。面会に行くと、家族の目前で母に「仮病だ」「甘えている、どうもないのに」と意地悪なことを言った。嫌がらせや虐待ではないかと思われることが多々あり、母は人並みに扱ってもらっていないと感じていた。 施設と話し合いをした際、第三者委員も同席していたが、職員と小声で「訴える気はないらしいね」と話していた。職員に謝罪を求めたが、謝罪はなく、施設長が「どうぞしかるべき所に言ってください」と発言した。	本会の役割を聞かれたため、苦情処理について説明し、職員に謝罪を求めたり、事実が明らかになるまで徹底して調査を行なったりするということとはできない旨を説明した。 相談者は「嘘を言った職員に謝罪してもらえないのなら、何にもならない」と言いながら、苦情申立書の様式を希望された。 翌日、FAXで苦情申立書の様式と本会が対応できない案件について詳しく記載した文書を送信した。

2	子	【要旨】 施設から退所を求められている 【概要】 父は要介護3で入所。 父にもし何かあれば病院で検査をしてもらえるか心配だったので話し合いをしたところ、施設から「ここは医療をするところではない、心配だったら老健施設とか医療関係のところが良いのではないか」と言われた。いかにも出て行ってくれというように聞こえた。 生活相談員は家族に「何でも言ってください」と言うが、本当に言えば喧嘩になり信頼関係も全くなくなると思うので、父をお願いしている立場上弱く何も言えない。 しかし、11月末で退所と決まっており、他の施設を探さないといけないが、なかなか探しようもない。退所しなくても良い方法は何かないか。 職員に「どこか見つかったの」と聞かれるため、「申し込みはしているがまだ見つからない」と返答すると、「努力が足りないのではないか」とか、「土下座して頼まないといけない」などと冷たく言われる。職員は上から目線でものを言う。	相談者の話は不明な点が多く確認しながら傾聴した。 施設から言われる通り退所しないといけないのか、他施設に申し込みをしているがどうすれば良いかなど聞かれるため、現在利用者には何か治療が必要な状態か確認すると「何もない」と返答。 退所は決まっていると言われるため、了解したのか聞くと「していない」とのこと。経緯は分からないが、次の施設が見つからないことを伝え入所をお願いしたらどうかと勧めると、「そんなことを言えば喧嘩になるから言えない」と頑なに拒否される。 退所に関する運営基準を紹介し、正当な理由がないと退所を求めることはできないことになっていると伝えるも、「そんなことは施設に言えない」と拒否された。利用者を自宅に引き取るのか聞いても「それはできない」と言い、すべて拒否し全く聞こうとはせず、最後に「土下座をして頼むか頭を下げるしかないですよ」と発言。 「市町村には詳しいことは話していないが、このような相談は対応できないような感じを受けた」と発言され、理解されず終了した。
---	---	---	---

3	子	【要旨】 母が亡くなるまでの経緯を知りたい 【概要】 母はコロナのワクチン接種をした3日後に肺炎で入院し、1週間後に亡くなったが、老健から特養に入所して1か月だった。 母は入所する時から体調が良くないと言われていたが、車椅子でトイレに行っていた。亡くなった後に施設から「高齢でしたし…。寿命でした。」等と言われたが家族としては納得いかない。 母は気管支拡張症を患っており、ワクチン接種の同意書には医師に伝えるよう一筆書いて提出し、熱が出た時は肺炎を疑ってほしいと伝えていたが、医師に伝えただろうか。 ワクチン接種をしてから入院するまで3日ある。どんなケアをしていたのか。何故すぐ病院に連れて行ってくれなかったのか。 私達子供は県外在住で面会が出来ず、老健や特養がどの様な施設か分からずに母を入れてしまった。葬式等でバタバタしていたが、日が経つにつれて納得いかない思いや不信感が増してきた。 施設に入所してから亡くなるまでの経緯を文書で報告するよう貴会から施設に伝えてほしい。	施設に連絡し、相談者の要望を伝えたと承り、入院までの経緯の文書にケース記録を添付し、相談者に連絡して郵送することだった。相談者にその旨を伝えて終了した。
---	---	--	---

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
4	子	【要旨】 面会制限について 【概要】 親が入所している施設から、インフルエンザの感染対策として対面での面会禁止の案内文書が届き、面会はLINEやZoomでお願いしたいとの記載があった。年末年始に帰省する親族を面会させてあげたいと思っており、施設には相談したり気持ちを伝えたりしている。 施設では職員が感染対策用マスクを着け厳戒態勢で異様な光景である。職員の様子に親が不安になり、施設から親と話をしてほしいと電話があった。親は不安で気が動転しており、「ここは大丈夫なのか。助けて」等と言うため、話をして落ち着かせたが、お互い顔を見て安心したい。コロナも5類になりマスク着用も緩和されており、世間と解離している様に思う。 色んなケースがあるので判断が難しい場合や、一つ認めるとなし崩しになることも考えられる。施設には一生懸命してもらっているので申し訳ない気持ちもあるが、一律に禁止するのではなく、ケースに合わせて柔軟に対応していただきたい。利用者家族の思いを汲んでほしいということを、国保連から施設に伝えてもらいたい。	施設に要望を伝えるだけで相談者への連絡は不要とのこと。施設の相談員に要望を伝え状況を伺うと、当法人には複数の施設や事業所があり、施設ごとに面会制限は異なるということで、まだ対面での面会を実施している施設もあるとのことだった。

介護老人福祉施設

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	家族	【要旨】 看護師の発言への不満と褥瘡処置材料の入所者負担について 【概要】 母は要介護5。先月、右膝横に表皮剥離があると連絡があった。表皮剥離はいつものことなので仕方がないと思っていたが、最近になって看護師から電話で「覚悟してください」と言われた。意味を尋ねると、「医師から足の切断もあり得るかもしれないことを、家族に伝えるよう言われたので連絡した。2～3日入院になるかもと言われたが、施設で抗生剤の点滴と1日2回処置を行うことになった」とのこと。 看護師は傷だと言っていたが、写真を見ると、ふくらはぎに20～30センチの明らかな褥瘡があり驚いた。母は薬の服用や骨折等の悪条件が重なり、状態が良くないことは理解しているが、褥瘡が悪化するまで施設から何ら報告はなかった。 看護師は骨折や褥瘡悪化に対する謝罪もなく、母の体質ではないかと発言するなど、物言いが良くないので不信感がある。 先週、看護師から褥瘡処置でフラットのオムツとガーゼを沢山使うので、購入するよう電話があった。必要なら購入に異論はないが、本来は施設が負担するものではないのか。	ケアマネジャーや生活相談員等、関係職員を集めて話し合いを要望するように勧め、入所者負担については、調べてから返答することで了解を得た。 ※ 県に確認し、相談者に以下報告を行った。 ・ オムツは施設の負担になると思うが、ガーゼについては特養でも医療保険で算定できる部分があり、通常の一般的な処置については入所中であっても医療保険で算定し、入所者が1割とか3割とか通常の受診と同様の負担が発生する。 今回の内容がそれに該当し、施設が医療保険で算定するというのであれば、ガーゼも含め医療保険で算定となる。 ・ 医療保険を使わず、施設の中で医師が回診という形で入所者の状態を診て看護師に指示し、看護師が処置をする等、施設内での対応ということであれば、施設サービス費に含まれるので、入所者負担はなく、施設は入所者に購入してくださいとは言えない。 ・ 詳細は、医療保険で厚生労働大臣が定める揭示事項等に、療養の給付に直接関係ないサービス等とはいえないものの具体例として、衛生材料代の項目にガーゼや絆創膏が含まれており、別途入所者から費用の徴収はできない。

介護老人福祉施設

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	他の家族	【要旨】 施設の廊下の使い方について 【概要】 面会に行くと、玄関を入ってすぐに事務所があるが、その前をパーテーションで仕切って、10人位の利用者がテーブルで食事やレクリエーションを行っている。昼食時間は面会者は通らないように言われており、祖母の部屋は奥なので遠回りをすることになる。 パーテーションは完全に目隠しになっていないので、利用者の顔が見えるため誰が入所しているかわかってしまうが問題はないのか。 たまたま、施設の監査日に面会に行ったところ、その場所には何も置かず利用者はデイサービスの部屋で食事を摂っていた。監査で指導され改善したのかと思ったが、後日また元通りになっていたので、監査の時だけ撤去したと思われる。 施設の相談室は利用者等の相談や施設の話し合い等に利用されているが、ドアが取り外されており、相談時は声が外に聞こえるため相談しにくいので、ドアが必要だと思う。	県に報告する旨伝え了解を得た。

介護老人福祉施設

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	家族	【要旨】 入院し退所を求められたが、どう対応したら良いか 【概要】 父は99歳で要介護4。一度入院し施設に戻ったが再入院した。施設から話があると言われ出向くと、「特養は病院ではないので対応できない。療養型に移ったらどうか」と言われた。入院時は目も開けず、食事も摂取不能だったが、今は回復してきたので返答はすぐにできない旨伝えた。 後日、担当者から「療養型の施設を見学に行ったか」と聞かれたので、療養型施設に電話をした。職員からは現在空きはない、入院したとしても3カ月から6カ月で退院。その後は特養に移ることになると言われた。 担当者から電話があり、「入院先の看護師に父の状況を聞いた。頻脈のため内服し、ミキサー食で誤嚥するため、今後は療養型の方が良いと決定した」と一方的な説明だった。 翌日、施設から「入院して1カ月になるので退所してほしい」と言われた。重要事項説明書の説明では、3カ月の入院中の空きベッドは他利用者のショートステイ等で利用するとあり、1カ月で退所というのは納得できない。	近日中に施設と話し合いを予定しているのであれば、重要事項説明書の内容と食い違っていることについて説明を求めると、利用者の心身の状況について医師に意見を聞いて、今後のサービスをどうしたらよいのか、話し合いをするよう勧め了解を得た

2	子	【要旨】 利用者死亡に至る施設の対応について 【概要】 親が施設に入所して10日余りで急死した。施設の対応は誠意に欠け、説明もなく家族は憤慨している。 施設から親がインフルエンザに感染し高熱が出て対応していると連絡あり。職員に感染者が出ており院内感染が濃厚とのことだった。その後、報告がないため、施設に連絡をして様子を尋ねると、「熱が下がりません。」とか、「37℃に下がりました。」くらいで対応の状況が見えなかった。 5日後、施設から親を救急搬送中との連絡あり。救急車の中で心停止したため蘇生をしながら病院に運ばれたが、そのまま亡くなった。 施設長に家族の思いや意見を話したが黙っており、施設から死亡に至るまでの施設の対応や経緯についての説明も一切ない。	まずは施設に申し出をして対応や経緯等の説明を求めたり、記録の開示請求をされたらどうかと伝えたと了承されたが、相談者は、「記録は都合が悪ければ改ざんしている可能性もある。施設に苦情処理体制があることは書類で確認しているが、施設の第三者委員はどう見ても施設寄りな立場ではないかと思う。貴会に苦情申し立てをお願いするときは電話をする。」等と話しをされ終了した。
---	---	--	--

介護老人福祉施設

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	【要旨】 施設内での事故について 【概要】 母は90歳で認知症あり。2カ月前に施設内で転倒し骨折した。施設から説明はあったが、施設には責任がないようなことを言われ、医療費は全額負担した。納得できない。 国保連で事故の責任が利用者、施設のどちらにあるのか、過失の判断はしてもらえないのか。施設内での事故なので保険等から出ないのか。施設からの回答がない。	本会では損害賠償などの責任の確定を求める事案には、対応できない旨を説明し、施設と話し合いをするよう勧めた。 過失の判断や損害賠償については、民事訴訟等法的な相談先として法テラスを紹介した。相談者の話では、施設はトイレに行く途中に転んだのだから、責任はないとの姿勢で、話し合いをしても支払うつもりはないだろうとのこと。訴訟を起こすのは困難で、このような事故の相談は多いと思うので、県が弁護士を雇って無料で相談や過失の判断をするところを作るべきではないかと言われるため、意見として傾聴した。

介護老人福祉施設

⑥利用者負担

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	【要旨】 介護保険料滞納による利用料の全額自己負担について 【概要】 施設から突然、2か月分の利用料を全額一括で自己負担するよう請求が来た。このことで、親が介護保険料を滞納していることを知った。 利用料については、保険料を特別徴収とは別に2万円ずつ支払うことで、通常の利用者負担割合になった。 全額自己負担については、1か月分（約30万円）は支払ったが、残りの1か月分（約40万円）について何とかならないか、市介護保険課に相談したが、どうにもならないと言われて困っている。 全額自己負担したお金は、償還払いで利用者負担割合分を引いた残りが後から戻ってくるそうだが時間がかかる。市介護保険課で借入れができないか尋ねると、「借入は介護保険制度にはありません」と言われた。	相談者は、「介護保険のことは良く分からない」と言われるため、こちらから質問しながら状況の把握に努めた。 施設に相談されたのか尋ねると、施設からは今月までに支払うよう求められているとのこと。 他の相談先として、市町村社協に「生活福祉資金貸付」に関する相談窓口があるので連絡先を伝えた。