

(15) その他

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	本人	<p><b>【要旨】</b> 住宅型有料老人ホームと併設のデイサービスへの不満</p> <p><b>【概要】</b> 有料老人ホームに1か月前に入居したが色々不満がある。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ホームは建設会社が経営し、介護に慣れている感じがしない。経営者は金儲け主義のようで、ケアマネはしっかりしている感じだが、職員の中には利用者側が気を遣わないといけなような職員もいる。</li><li>・食事が美味しくないと言え、予算が足りないと言うだけで改善されない。併設のデイサービスの食事も美味しくない。食事は同じメニューばかりで写真に撮った。</li><li>・デイサービスは、ただボーっとして過ごすだけで物足りない。有意義な内容になるようなものを色々計画してもらいたい。</li><li>・意見箱の設置や家族会を開くなど、利用者や家族の話を聞く機会を設けてもらいたい。</li><li>・先日、職員同士が利用者の前で喧嘩をして、怪我をした職員が辞めたようだ。施設長は知らん顔で、事の顛末の説明もない。当該ホームの実態を一度見てもらいたい。</li></ul>	<p>住宅型有料老人ホームは、介護保険対象外の施設になり、ホームの実態を見るなどの対応はできないため、市役所に相談するよう説明すると、了承された。</p> <p>相談者は「電話では理解してもらえないので、直接市役所に写真や資料を持参して相談してみます」と言われ終了した。</p>

2	その他	<p><b>【要旨】</b>  有料老人ホームの不正について</p> <p><b>【概要】</b>  有料老人ホームに友人の祖母が入居する予定である。当該ホームに勤務する知人から直接ホームの内情を聞き心配になった。知人も何処に相談したら良いかと言うため、自分が国保連に相談することにした。</p> <p>ホームには利用者からも苦情が来ていると聞いており、立ち入り調査等を行ってもらえたら安心して入居できると思う。知人から2点について聞いたので指導してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の預かり金を10万円単位で勝手に使っている。</li> <li>・入浴したように書類を書き換えている。</li> </ul>	<p>相談者に介護保険の指定事業所か確認すると、分からないがホームに併設で通所介護事業所があり、入居すれば通所介護を利用すると思うので関連があるのではないかと話される。</p> <p>本会は運営基準違反や不正請求等が疑われる内容については対応できないため、指導監督権限のある県や市町村に通報している旨説明すると、相談者から「地域振興局に相談したら良いのか」と言われたため、知人に協力を得るなどして、直接地域振興局に相談するよう勧め了解を得た。</p>
---	-----	---	---

3	子	<p><b>【要旨】</b>  施設のコロナウイルス感染防止の対応に納得いかない</p> <p><b>【概要】</b>  親は要介護1で高齢者施設に入所しているが、施設では病院を受診すると、感染防止のため、入所者を個室に1日隔離して様子を見ている。</p> <p>ある日、親を病院に連れて行ったが、その日に施設に戻れず、私の家で一泊して翌日施設に帰った。</p> <p>4日後、親から「頭がクラクラする。職員からコロナがうつるから部屋から出ないように度々言われて怖い。リハビリパンツを換えたいが取りに行けない」等と訴えの電話があり、4日間も閉じ込められていることを知った。</p> <p>個室はベッドとポータブルトイレが置いてあるだけで、テレビやラジオ、新聞等、気を紛らわすものは何もない。私達でも耐えられずおかしくなると思う。施設に苦情を言うと、テレビのある部屋に移動させてもらったが、職員は淡々としていた。隔離する個室の環境を整えてもらいたい。</p> <p>また、お風呂も通常なら週3回入るのに、4日間入れてもらえなかった。最後に入浴したらいいのではないか。人道上酷くないか。</p> <p>隔離期間が長い理由は「A市の病院を受診したから」と言われた。県が無料のPCR検査を実施しており、2～3日で証明できると伝えると「検査のために外出させたらコロナに感染する」と言われた。</p> <p>他の高齢者施設もこの様な対応なのか。適切な対応なのか。配慮や気遣いが足りない。施設の都合の良い様にしている感じがする。</p>	<p>相談者は、いつどこで感染するか分からないので対策が必要なことは十分理解しているが、施設の対応は酷くないかと憤慨された様子で話をされたため傾聴した。</p> <p>相談者は、話をして落ち着かれたようで、本会の対応等は希望されなかった。</p>
---	---	---	---

4	家族	<p><b>【要旨】</b> 事故対応が悪い</p> <p><b>【概要】</b> 住宅型有料老人ホームに入居している親は19：30頃居室で転倒し、大腿骨を骨折した。親は転倒した際、居室に設置している呼び出しボタンを何度か押したが、夜勤職員にすぐ来てもらえず1時間後に倒れているのを発見された。職員は頻回に呼び出しボタンを押す利用者が押していると思い込んでいたようで発見が遅れた。親は転倒で携帯の酸素ボンベが外れており、おむつ交換をすると大腿を痛がったとのこと。</p> <p>緊急連絡先の1番目に繋がらないと2番目の私に連絡があったのが21：50頃だった。繋がらないのは施設が連絡先の記載を間違っていたからだが、繋がらないのであれば、直ちに次の連絡先にかけるべきではないか。</p> <p>救急車も家族や責任者が駆け付けようやく呼ぶなど、親は2時間以上放置されており対応が遅い。転倒は防ぎようが無いし、骨折することがあることも十分承知しているが、事故対応があまりにも悪い。</p> <p>職員は救命や緊急時対応の指導を受けているのだろうかとの疑問に思う。</p>	<p>住宅型は介護保険外の有料老人ホームのため本会では対応できない旨を説明すると、「どうすれば良いか助言が欲しい。」と言われた。</p> <p>有料老人ホームは事故発生防止の対応や事故発生時の対応について必要な措置を講じるようにとの決まりがある。</p> <p>ホームに事故の状況や対応の説明を求めたり記録を閲覧するなど、話を聞いても納得できない場合は、事業所所在地が中核市のため市に相談されたらどうかと助言すると、「家族はとても怒っており、冷静に話を聞く状況ではないため、市に相談して指導をお願いしようと思う。」と言われて終了した。</p>
---	----	--	---

5	子	<p><b>【要旨】</b> 住宅型有料老人ホームのケアについて</p> <p><b>【概要】</b> 親（要介護4）が入居している住宅型有料老人ホームのケアは、介護保険の定期巡回・随時対応訪問看護（以下、「定期巡回」と言う）が行っているが、ホーム内に職員がおらず、あまりケアをしてもらえない。</p> <p>ホーム併設のデイサービスを利用しているが、昼で居室に帰ると、おむつは夕方食事前（16時頃）に夜勤職員が交換するまで換えない。また日中は、入居者32名中半分はデイサービスに行き、残りの入居者は定期巡回の職員が1名で見ている。</p> <p>夜勤職員も2名と言うが、夕方から夜にかけてホーム外を重点的に訪問しており、職員は1名しかおらず、ケアらしいケアがなされていない。</p> <p>担当ケアマネジャーはホーム系列の居宅介護支援事業所の職員である。相談したが、「小規模なところに移った方がいいかな。」と言われた。グループホームのことだろうか。</p>	<p>サービス計画書通りのケアがなされていないのか尋ねると、ホーム全体のケアの状況を話された。</p> <p>相談者が、「定期巡回の事業所に話を聞いてみる。」と言われたため、記録も見せてもらうよう助言をした。</p> <p>住宅型の有料老人ホームは介護保険外のホームとなるため本会は対応できない旨を説明し、事業所所在地が中核市だったため市に相談を勧めた。</p> <p>他施設へ転居を検討する場合は、見学し説明をよく聞くよう助言した。</p>
---	---	---	---

## その他

### 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	他の 家族	<p><b>【要旨】</b> 退院後について</p> <p><b>【概要】</b> 義母は92歳で要介護4。腰の圧迫骨折で入院しリハビリを行っているが、病院から、退院後は自宅にと言われた。家が良いとは思いますが、義父も大腸癌とアルツハイマー病で暴力行為があり入院中である。義母は一人暮らしは無理だし、自分も入院費を支援するため働いている。</p> <p>病院のケアマネジャーに相談をしたが、対応してくれなかった。義父の入院先の相談員は次の行き先を探してくれた。あまりの違いに驚いた。</p> <p>義母の入院は今年3回目である。前2回は心臓病で、今回は圧迫骨折で何もしないのに骨折した。本人も今まで通りの生活を送れるか自信がないようである。家に帰ると寝てばかりで良くない。訪問介護やデイサービスはお金がかかるので毎日は利用できない。病院なら何かあっても安心である。</p> <p>義母が「リハビリはきつい」と言うと病院では甘えと捉えられる。普段よりもきつそうなので、ケアマネジャーに「リハビリは必要だがゆっくりで良いのではないかと伝えると、「リハビリが必要なければ退院です」と言われた。施設を考えていると言うと「有料しかないですよ」と言われた。</p> <p>義母は心臓病があり強い痛み止めは飲めないと聞いているが、病院では処方されている。</p> <p>2人の入退院でとても大変なため、県外にいる夫の兄弟に経済的な支援を頼んでも、なかなか難しい。要介護4の親を在宅で看るには相当の覚悟がいる。看てあげたいができない。</p>	<p>相談者は、途中涙しながら話され、傾聴した。</p> <p>相談者に病院は治療の必要がないと入院できず、退院後支援が必要な場合は介護保険の利用を勧める。</p> <p>介護施設は入所申込みをしても待機者が多いので、ケアマネジャーは、入居しやすい施設として「有料しかない」と発言したのではないだろうかと言うと、施設入所は難しいことは理解していると言われる。</p> <p>相談者は「義母の状態からリハビリ病院を探しており、2か所の病院に相談したいと思っている」と言われるため相談を勧めた。介護等の相談先として地域包括支援センターや市町村の窓口でも対応していることを伝えると了承され、「話を聞いてもらい楽になった。病院と話し合いをするので、意向を伝え自分でも探してみる」とのことで終了した。</p>

2	子	<p><b>【要旨】</b>  ケアマネジャーが中立的な立場で動けるよう制度を変えてほしい</p> <p><b>【概要】</b>  ケアマネジャーは、利用者側ではなく医師や経営者などの権力者側についているように感じる。誰のためのケアマネジャーか、弱者はつらい立場に置かれている。</p> <p>病院は長期入院ができないため母に退院を勧めた。在宅では無理なので、老健施設に入所申し込みをしたところ、施設のケアマネジャーは「上司と話をすると返答。しかし、経営者の判断ということで母は入所を断られた。以前父がこの施設で亡くなった経緯があったので断ったのではないか」と思い、話し合いを希望したが対応してくれなかった。</p> <p>ケアマネジャーは悪くない。ケアマネジャーに中立的な立場で動けるような権限を持たせると、違反したら罰せられる仕組みに制度を変えれば、しっかり仕事ができるようになるのではないかと。早急に取り組んでほしい。</p>	<p>相談内容は、制度への意見として県に報告する旨を伝えると、「報告だけか」と言われる。</p> <p>報告後の県の対応については本会から確認できない旨を伝えると、相談者は「県に直接聞いたほうが良い。意見が消えてしまっただけでは何にもならない。利用者は大変な思いをしている。県には早急に制度を変えなさいと命令したい。ケアマネジャーは上司の顔色を見なくて良いように、利用者も無理強いをする人には罰則を設けても良い。公平であるためにも制度を早急に変える必要がある」などと意見を言われ終了した。</p>
---	---	--	--

3	子	<p><b>【要旨】</b> 利用者及び家族への接遇について</p> <p><b>【概要】</b> 介護施設の職員は利用者や家族に対して一般的にどんな言葉遣いや接し方をするのか。</p> <p>家族が入所している施設では、経営者や職員が事務所で利用者及び家族の情報や容姿についての批判、同僚の悪口等を大声で話しているようで、面会に来た家族にも聞こえてくると兄弟から聞いた。介護の現場ではこんな人たちが多いのかと信用できなくなり、悪いイメージを持った。施設を替わりたいが、次の施設もこんな人たちがいるのかと思うと考えるてしまう。</p> <p>兄弟が面会した際、オムツ交換を依頼すると、職員から「できるでしょう。家族でしてください」と言われたと聞いて驚いた。職員にオムツ交換を依頼したらいけないのか。自分も面会した際、職員が利用者に命令口調で声かけし、利用者が険しい顔をしていたのを見かけた。</p>	<p>職員は丁寧な言葉遣いで利用者個々に応じた接し方をしていると思われるが、相談内容のような状況であれば、職員の資質に問題があると思うと伝える。施設の種類を尋ねたが、相談者はどの様な施設か把握しておられず、有料老人ホーム一覧表から住宅型有料老人ホームと判明した。</p> <p>ホームは食事と日常生活支援のみ提供し、介護が必要な場合は外部の介護サービスを利用するため、契約書を見て提供されるサービス内容の確認とケアマネジャーへの相談を勧めた。</p> <p>施設を選択する際は、見学や体験入所等の利用を助言した。有料老人ホームについての相談先を尋ねられたため、有料老人ホーム協会の相談室や県・市町村を紹介した。</p>
---	---	---	---

## その他

### ③利用者負担

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	その他	<p><b>【要旨】</b> 利用者負担が3割になったことについて</p> <p><b>【概要】</b> 利用者の身内ではないが、身元引受人を引き受けて3年目である。金銭管理を任されているので、利用者の介護保険料等はきちんと支払い、これまではサービスの利用料も1割の利用者負担だった。</p> <p>今回、介護保険課から利用者負担が3割になると連絡があった。来年8月まで3割負担とのことだが、利用者負担が3倍になると支払いが大変になる。</p> <p>市に相談したところ、「どこかに相談してみたらどうですか」と相談先を言わないため、国保連に電話をした。何か良い方法はないか。他に相談できるところはないか。</p>	<p>利用者は以前に介護保険料の滞納があったか確認したところ、相談者は自分が身元引受人になる前に利用者が滞納していたようであるとのこと。</p> <p>本会では介護保険料や利用料等に対応できないため、再度市町村に相談されるよう勧めた。</p>

その他

④サービス提供量

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> 住宅型有料老人ホームの入居について</p> <p><b>【概要】</b> 弟は要介護4、糖尿病悪化による透析、視力障害、心臓病、壊死による右足切断、脳梗塞後遺症による麻痺があり、入退院を繰り返している。</p> <p>リハビリは、車椅子移乗に時間がかかり、実際にできる時間は短い。血圧測定し体調を見ながら行っており、車椅子で自走できるのは10m位である。</p> <p>車椅子に座っただけでめまいや吐き気がしてリハビリできない日もある。</p> <p>リハビリは週5回で1回1時間だったが、今年4月から週3回で1回30分に短縮された。弟は毎日リハビリを行い、ストレッチャーから車椅子に移乗できるようにと希望している。リハビリの充実した病院に転院しようと、他の病院にも尋ねたが同じ状況だった。</p> <p>病院のソーシャルワーカーから、住宅型有料老人ホームを紹介され見学に行った。ホームでの費用は、保証金の他に月16万円とオムツ代・通院代を足すと19万円前後かかる。障害者年金で費用の心配もある。リハビリについて確認すると、透析日は理学療法士がホームに訪問し40分間行い、透析日以外は系列のデイサービスでできるとのこと。この話を信じて良いか。また、当ホームの経営状況や評判を聞きたい。</p>	<p>相談者に確認したところ、病院から退院を促されたのではなく、利用者の希望で施設を探している状況であった。利用者の心身の状態を尋ねたところ、病状は重く医学的管理が常に必要でありリハビリも計画どおり行えない状況とのことだった。</p> <p>住宅型有料老人ホームについて説明し、利用者にとって適切な施設か疑問である旨伝え、相談者自身も通院に片道30分かかること、食事は部屋ではなく食堂に移動することなど、入居に対して不安があると言われた。利用者とは十分に話し合うことを勧め、安易に入居を決めることがないよう助言した。</p>

その他

⑤保険料

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> 年金の増額に伴う保険料の追納と補足給付額等の返納について</p> <p><b>【概要】</b> 年金の記録漏れが判明し、11月に未払いの5年分が一括で支給された。年金が月額9千円増えたことで11月に非課税世帯から課税世帯になるとのことで、市から介護保険料や国保税を2年前まで遡って差額を追納するよう通知がきた。</p> <p>市に相談したところ、「結果は出ていないが、支払わないといけない可能性は大きい」と言われた。自分のことだけなら我慢するが、同一世帯ということで施設入所中の母の食費・居住費の減額分や高額医療等も差額を返納しないといけないらしい。</p> <p>今回のことは自分が悪いのではなく、年金記録の漏れが原因であり、結果として課税世帯になった。今後負担が増えるのは仕方ないが、2年前に遡って追納や返納することに納得がいかない。返納額は85万円位になるようで、支給された年金より多く、支払えない。とりあえず母とは世帯分離をした。</p> <p>救済措置がないか法務局に相談したところ、国保連を紹介された。この様な事例はないか。</p>	<p>国保連は市町村の指導的立場ではないのかと聞かれるため、本会に指導権限はないことを伝えるとともに、本会の役割を説明し、国保税や保険料等に関する相談は市町村で対応している旨を伝える。しかし、相談者は市では埒があかない、他の相談先や市町村が間違っていた場合、監督するところはどこかと尋ねられたため、県を紹介する。</p> <p>相談者の話では、返納が決定ではないと言われたとのことだったため、再度市町村に相談して支払わないといけないのか確認するよう勧め了承を得た。</p>

## その他

### ⑥その他制度上の問題

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> 市町村の転出・転入に伴う利用料負担について</p> <p><b>【概要】</b> 父は、某月8日にA市の短期入所生活介護事業所を退所し、同日B市のサービス付き高齢者住宅に入居した。家族は8日付でA市を転出・B市に転入の手続きをした。</p> <p>後日、A市のケアマネジャーから「8日の分のショートステイの請求が、国保連より返戻になったので、全額自己負担にするか、通常の1割負担にするのであれば、転入した日付を翌日の9日に変更してほしい」と言われた。</p> <p>何故8日が全額自己負担になるのかについては、8日が資格喪失となったため返戻になったようだが、喪失とはどういうことか。</p> <p>ケアマネジャーが調べて市にも確認したようだが、A市では届けた日付を変更できず、B市は変更可能とのことだったため、手続きに行くように言われた。本日、B市に行くつもりだったが納得できない。</p>	<p>利用者の場合は転出・転入の届出日を同じ8日にしているので、前日の7日迄がA市、8日からB市の被保険者となる。8日分までA市に請求したことからの返戻になったのではないかと思われることを説明した。</p> <p>転出・転入の手続きに関することについては、本会では判断できないため、市町村に直接相談するよう勧めたところ了承を得た。</p>

2	その他	<p><b>【要旨】</b> 制度への不満</p> <p><b>【概要】</b> 「介護保険負担限度額認定証」は毎年更新の手続きが必要だが、子供である自分が7月から入院していて手続きができず7月末で期限が切れた。9月に申請したところ、申請月からの認定とのことで、8月に利用したショートステイの利用料は高額になった。</p> <p>施設の職員から「市が遡って認定するのであれば計算をやり直す」と言われたので市に相談したが、認めてもらえなかった。</p> <p>介護保険制度は分かりにくい。医療の減額認定証は毎年手続きをしなくても送ってくるが、なぜ負担限度額認定証は毎年手続きをしないといけないのか。市職員に尋ねると「収入が一時的に増える人もいるから」などと言われたが、母の収入は変わらない。</p> <p>市は聞かないと何も教えてくれない。色々な制度があっても、制度があること自体知らないから聞きようがない。</p> <p>現在母は入院しており、その支払いもあるので、ショートステイの利用料をすぐ払うことができない。市職員から「施設に分割払いなど相談するように」と言われたが、どうにかしたい。</p>	<p>市が言われるように認定は遡れないため、支払いが困難な場合、施設に分割払いなど、支払い方法の相談をされたらどうか。本会には、同様の相談があるので気持ちは分かると伝える。</p> <p>遡って認定してほしいとの制度への要望として、県に報告する旨を伝えて了承を得た。</p>
---	-----	---	---

その他

⑦行政の対応

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	本人	<p><b>【要旨】</b> 市職員の対応について</p> <p><b>【概要】</b> ※市職員に対する苦情 夫婦二人暮らし。自身は視覚障害があり外出できず、夫は高齢で物忘れや難聴がある。 夫が胃がんで入院することになり、地域包括支援センターに相談したが、対応が良くなかった。市職員に苦情を言うと、地域包括支援センターに伝えてくれて、総合事業で週2回ヘルパーを利用となった。 夫は12月5日に入院し手術、12日に退院した。翌日市職員から「夫に会いたい、今日の都合はどうか」と電話があった。退院後一週間は安静にすることと回復には2～3か月かかると言われたと伝えると、「来週はどうか」と聞かれた。市職員は「大変でしたね」も言わず、相手の立場も考えないため、断ると市職員は「同居者がいる限りサービスは打ち切りですよ」とひどい言い方をした。薄情な対応に「良いよ」と返答した。夫は1月の検査で良くなかったら再度手術をするかもしれない。 これまで夫に同行援助を依頼していたが、注意が散漫で危険なことや、買い物も忘れてたり違うものを購入したり、自転車で行くのも危なくなってきた。以前、買い物は共同購入も利用していたが、注文書の文字が小さく見えないため、現在は利用していない。このような状況なのに、同居者がいると利用できない制度なのか。どこに苦情を言えば良いのかわからず電話をした。 市職員は利用者に嫌味を言って立腹させて一人でも利用できない人間を増やしたいのか。相手の立場になって考えられないような当該職員は市民相手の仕事はしてほしくない。市職員を指導してほしい。貴会は何ができるのか。</p>	<p>話を傾聴し、要介護認定について確認すると、認定は受けずに総合事業のチェックリストの結果で利用可能と言われたとのこと。 総合事業は市町村の対応になるため、同居家族がいるだけでサービスを利用できる・できないとの判断は本会ではできないことを伝え了解をもらう。 相談者の思いは理解できることを伝え、同居家族の状況を伝えて困っていることを支援してもらうことは必要なため、市職員も家族の状況を見たいと言われているのかもしれないと説明する。 相談者は、市職員と会いたくないと言われるため、再度地域包括支援センターに相談されてみてはどうかと勧めたが、相談者は地域包括支援センターの対応についても不満を持っていると言われた。 本会ができることは市に苦情があったことを伝えることと、県に毎月報告していることを説明すると、県への報告だけで良いとのことだった。</p>

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
2	本人	<p><b>【要旨】</b> 市の対応と介護保険サービスへの不満</p> <p><b>【概要】</b> 居宅サービスで家事と通院介助を利用。市に相談したが、話もあまり聞かずに「わからない」と言い、国保連を紹介した。公務員なのに話をきちんと聞けないのはどうしようもない。</p> <p>介護サービスは、人と接するので気を遣うしあまり利用したくなかったが、市からとても良いからと勧められ、利用を始めたが嘘だと分かった。中途半端な介護保険はない方がましだと思う。</p> <p>動かないといけないと思うが動けないので心が悶々とする。ジレンマで人に文句を言いたくなり、自分自身が嫌でしようがない。</p> <p>[サービスに対する不満・要望]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 具合が悪く歩行も困難で買物もできない。困った時にヘルパーに来てもらいたいが、介護保険ではなかなか希望に合わせた対応はしてもらえない。</li> <li>・ 整形外科だけ通院介助を利用するが、他の病院にはなかなか行けない状況である。</li> <li>・ ネットスーパー等が始まっているが、インターネットは使用していないし、移動販売も近くに来るがそこまで行けない。市は地域で困っている人が利用できるように考えてほしい。</li> </ul>	<p>相談者は興奮気味に行政への不満など話をされるため傾聴した。</p> <p>要介護度やサービスの利用状況を尋ねると、急に不機嫌になり怒られる。</p> <p>訪問介護という言葉に「難しい言葉を使って」と激しい口調で責められるため、話の内容から相談者が困っている状況や心情は理解できる旨を伝えながら、長時間聞いているうちに言葉が穏やかになった。</p> <p>買物等については、数か所の個別宅配等の事業を行っている店舗に連絡して話を聞かれたらどうかと勧めたところ、「そうしてみる、嫌なことばかり言ってすみませんでした。気持ちを理解してもらえて良かった」と謝られ終了した。</p>

3	家族	<p><b>【要旨】</b> 市や地域包括支援センターの対応が悪い</p> <p><b>【概要】</b> 叔母は要介護3。転倒し骨折したため入院中で来月退院予定。入院前には要介護1で物忘れや帰宅願望はあったが、入院してから認知症が進み大声を出したり動き回ったりするようになった。</p> <p>有料老人ホームに入居の相談に行ったところ、「入居の場合は、ホーム併設のデイサービスを利用してもらう。大声を上げるとか帰宅願望のある人は別途2千円から4千円が必要となる」と言われた。</p> <p>デイなどの事業所は利用者側が選択できるはずなのに、何故併設のデイサービスを利用させるのか疑問がある。</p> <p>市に相談すると、「介護保険ではこうですよ」とだけ説明し、情報提供や助言はなかった。母も地域包括支援センターに相談に行ったが、職員から挨拶はなく声かけしてやっと動くような状況で冷たい態度に思えたため相談したくないと言っている。市も地域包括支援センターも相談にきちんと対応し丁寧に説明してほしい。</p>	<p>相談者の話を傾聴し、介護保険サービスについて説明を行った。</p> <p>利用者の心身の状況で退院後は在宅サービスを利用するか、施設サービスか検討する必要があるため、病院のソーシャルワーカーに相談するよう勧めた。</p> <p>介護保険外の有料老人ホームもあるが、どの程度の介護が受けられるのか今後のことも含めて疑問点は確認することと、入居については納得の上で契約されるよう助言した。</p> <p>在宅サービスについては、居宅介護支援事業所に相談するよう勧めると、入院前に担当だったケアマネジャーに相談してみるとのことだった。</p> <p>市及び地域包括支援センター職員への要望として県に報告する旨伝え終了した。</p>
---	----	---	---

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
4	子	<p><b>【要旨】</b>  ケアプランの自己作成に対する保険者の対応に納得いかない</p> <p><b>【概要】</b>  A市在住の親のケアプランを自己作成することになった。A市介護保険課に必要な書類を提出したが、利用票と提供票・別表については、毎月市に郵送で提出し、市が署名・押印し返送された提供票・別表をサービス事業所に発行するように指示あり。初回ならわかるが、毎月提出が必要なのか。市の確認が必要と言うのは理解できるが、提供票・別表は市の確認印は必要ない書類である。</p> <p>また、実績報告は、市に毎月5日までにFAXで報告し、更にその原本を郵送するよう指示されたが、わざわざ原本を郵送する理由がわからないため、市に文書を送った。</p> <p>こんなに雑務が多ければ身体が持たないため、メールでの添付やFAXでのやり取りで対応できなか等、業務の必要性について検討をお願いしたが、その回答は、「自己作成については、居宅介護支援事業所が通常行う請求と異なるのでご協力ください。」とのことで、郵送処理を指示され、対応は変わらなかった。</p> <p>利用者家族の負担を増大させ、縛りを作るようなやり方に納得できない。</p> <p>市のやり方が本当に必要なのか、妥当なのか判断を求めたい。</p>	<p>本会は保険者の業務について判断する立場にはない旨を説明し、県への相談を勧め連絡先を伝えて終了した。</p>

## その他

### ⑧その他

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	<p><b>【要旨】</b> 母の介護について</p> <p><b>【概要】</b> 母は陰部に発疹ができ痛みを訴えている。去年、膣炎で軟膏が処方されていたため、訪問看護師がゲンタシン軟膏を塗るよう言ったが、これで治るのか心配である。</p> <p>母は訪問看護で入浴させるが拒否が強く大変である。また、歯磨や口内炎の薬をつけるも嫌がるので、自分も無理やり口を開けさせて大変だった。</p> <p>母は夜中に動くので自分も眠れない。ショートステイでは良く寝ていたようだが、毛布1枚で寒くて声が枯れていた。母は足を出すので毛布を持たせたが、かけてくれないのか不信感があり、サービスは利用しない方が良いのかと思う。</p> <p>高カロリー飲料を病院に取りに行く時は母に安定剤を飲ませ部屋に鍵をかけて出る。</p> <p>自身も胃カメラ検査をしたところ、ストレスで穴が開くよと言われ内服治療をしている。</p> <p>母の受診や救急車を呼んだ時一人で心細い思いをした。</p> <p>親戚が母のことを尋ねるため話をすると「見過ぎ」と言われ、話したことを後悔しストレスになった。</p>	<p>話を傾聴し、軟膏塗布については本会が判断できないと伝え、訪問看護師に発疹は見せたのか確認すると、明後日見てくれるとのこと。訪問看護師が状態を見て対応することと、おむつは緩めに、拭き取りは刺激しないようにと助言した。</p> <p>相談者が利用者のために一生懸命されることは理解できると伝えながら、認知症がある場合は理解することは難しいため、介助を無理にすると拒否が強くなることがあると説明した。</p> <p>相談者は一人で介護をしないといけないと思われているように窺えるため、負担を軽減するには介護サービスの利用が必要なことを伝え、ケアマネジャーに相談しながらサービス内容の検討を勧めた。</p> <p>相談者に自身の身体を大切にしていって無理をしないよう伝えると、また相談して良いかと言われ終了した。</p>

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
2	本人	<p><b>【要旨】</b>            家族のことを相談したい</p> <p><b>【概要】</b>            自分は88歳で要支援2。脊柱管狭窄症で歩くのがやっとで、立っているのも大変である。近くに店はなく通院も買物もタクシーを利用している。</p> <p>調理が大変なので、食事は宅配弁当を利用しているが、90歳の夫は「こんなものは食べない」と怒鳴る。夫は肉好きで、業者に別メニューを作れないか相談したができないと断られたため、自分が大変だが作らないといけない。夫は大腸ガンと診断され手術はせず1年以上経つが、医師が止めても朝早くから草取りをするなどとても元気である。昔から厳しい人で、自分がきつくて横になっていてもお茶を入れてくれるような人ではない。</p> <p>自分は週2回のデイケアは息抜きができるため毎日通いたいができない。同じ敷地に住む息子夫婦は共働きで、当てにはできない。</p> <p>病院に夫の入院の相談をしたが、付き添いがないとできないと言われた。市に相談したが介護施設には入れないと言われ、2～3日寝込んでしまった。お金はかかっても良いから自分が施設に入りたい。</p>	<p>デイケアに行く日の夫の食事はどうされているのか尋ねると、夫は宅配弁当は食べず自分で自転車でスーパーに出かけ何か食べていると言われた。</p> <p>デイケアに行かない日も同様にしてもらったかどうかと言うと、「夫も毎日は嫌だと思う」と言われる。地域包括支援センターの担当者には相談していないとのことだったため、相談してみるよう勧め終了した。</p>

3	子	<p><b>【要旨】</b> 父への対応について</p> <p><b>【概要】</b> 父は82歳で要介護1、夫婦二人暮らしで介護サービス利用なし。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 幻聴があり心療内科を受診し、内服治療中。近所の家に行き「うるさい」と叫び警察沙汰になった。</li> <li>・ 腰痛で整形外科に通うが、他の病院には行こうとせず、先日は騙して脳外科に連れて行った。検査の結果、水頭症の疑いとのことだったが、その後通院していない。</li> <li>・ 父は一日中テレビを見て過ごしているため、デイサービスの見学に連れて行った。しかし、途中で「こんな所に来るものか」と叫び、怒って「帰る」と言うため、帰るしかなかった。</li> <li>・ 父は頑固で暴言や手を上げるため、母は怖がってあまり強く言えず、家族の手に負えない。どう対処したら良いか困っている。</li> </ul>	<p>相談者に老人性認知症センターの指定医療機関への受診を勧めたところ、病院は知っているが家族の言うことは聞かないため受診させるのは難しいとのこと。整形外科の医師は信頼しているようだとされるため、当該医師から利用者に話をしてもらったらどうかと助言した。</p>
---	---	---	--

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
4	配偶者	<p><b>【要旨】</b> 夫の介護について</p> <p><b>【概要】</b> 要支援2で84歳の夫の行動が2～3年前からおかしく困っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・病院に行きたがらない。</li> <li>・エアコンをつけずに暑い部屋で平気で寝ている。</li> <li>・私が出かけるときは、食事を作って出かけるがほとんど食べていない。</li> <li>・昨年玄関で倒れ、救急搬送された。脱水症と言われたので、水を飲ませようとするが、うるさがるので飲もうとしない。</li> <li>・トイレも間に合わずオムツをしているが、廊下で漏らしながら行くため後始末が大変だ。</li> <li>・風呂に入っても、タオルを使った形跡が無い。それを言うと「背中を流せ」みたいなことを言う。</li> </ul> <p>地域包括支援センターに相談してデイサービスを1回利用したが、次からは行こうとしない。片方の耳の聞こえが悪いので、話しが上手くできなかったのではないかと心配している。</p> <p>私の言うことはほとんど聞こうとしないうえに話もしようとしないが、どうしたらよいか。夫は軽度の認知症ではないかと思っている。暴力を振るうことは無い。</p>	<p>話を聞くと近所にデイサービスを利用している友人が居ることだったので、その方に誘ってもらったり、迎えに来ているデイサービスの職員に声をかけてもらう等、利用しやすくしてみたらどうか。</p> <p>また、認知症に関しては医療機関を受診して診断を仰ぐこと、地域包括支援センターに何か方が無いかと相談するように勧めた。</p>

## その他

### ⑨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	本人	<p><b>【要旨】</b> 食事の提供について</p> <p><b>【概要】</b> ケアハウスに入居しているが、デイサービス利用で昼間に不在の人の食事がテーブルに準備してある。職員にどうするのか尋ねると、「捨てる」と言った。せっかく作ったものを平気で捨てることに驚いた。</p> <p>職員の話では、食事は欠食できないと言ったが事実なのか。このようなことが許されて良いのか。欠食の場合等はどのような決まりになっているのか教えてほしい。</p>	<p>欠食等の取扱いに関することは、施設が独自に決めていると説明する。</p> <p>契約書を確認し、入居に関して不明な点については、施設に確認をするよう勧めたところ、了解された。</p>

2	家族	<p><b>【要旨】</b> 夫の介護について</p> <p><b>【概要】</b> 夫は脳梗塞で要介護5。退院後は住宅型有料老人ホームに夫婦で入居した。介護サービスを利用しているが、夫が自分を呼ぶため休みもなく介護し1年2か月経つ。自分自身不眠が続き体調不良になり、夫と一緒にいることがとても苦痛になってきた。要介護認定の申請をしたが非該当だったため、最近は週1、2回息抜きに自宅に帰り1晩泊まってゆっくり休むようにしている。</p> <p>近くにできた特養の入所申込書の記載をケアマネジャーに依頼したところ、ケアマネジャーからホーム系列の介護付きの有料老人ホームを勧められ、お試しで3日間利用した。</p> <p>利用料の試算を出してもらうと、夫一人で部屋代、食事代、管理料だけで19万円と言われた。オムツ代など入れるとそれ以上かかる。特養は幾ら位かかるか聞くと、ユニットで17万円位だったので特養の方が良いと思った。</p> <p>特養の入所判定会は9月だが、このまま介護付きに入居していると、優先度が下がり、入所が難しくなるのではないだろうか。介護付きは金額も高いため、自身の今後の生活に不安がある。どうしたら良いだろうか。</p>	<p>話を傾聴し、入所を可能にするような助言はないが、これまで夫を介護して大変だったことなど特養に現状を話し入所の相談をするよう勧めた。</p> <p>相談者自身の介護の負担を軽減するために、夫の介護サービスを見直してもらうことと、今は特養の9月の判定会を待たれたらどうかと助言した。</p> <p>相談者は特養に相談に行き判定会を待つとのことだった。</p>
---	----	--	--

3	子	<p><b>【要旨】</b> 施設入所について</p> <p><b>【概要】</b> 入院中の父が退院すると、母が一人で介護するのは大変なため施設入所を検討している。</p> <p>市が発行している介護保険のパンフレットに施設一覧が記載されているが、介護老人福祉施設・介護老人保健施設・介護療養型医療施設とはどのような施設か。</p> <p>父は意識が戻り、リハビリで食事が摂れるようになった。しかし、歩けないため、施設で2～3年リハビリをしてもらってから在宅に帰れたらと考えている。貴会で評判の良い施設を紹介してもらえるのか。また、他市町村の老人ホームも利用できるのか。</p>	<p>要介護認定申請を行い認定調査は終了したとのことだった。</p> <p>各施設の説明を行い、在宅に戻れるようリハビリを希望したいということであれば介護老人保健施設が良いのではないかと助言した。</p> <p>本会では施設の紹介はできないので、病院のソーシャルワーカーに相談することと、施設を見学して説明を聞いてみるなどして検討するよう勧めた。</p> <p>他市町村の老人ホームも利用は可能だが、地域密着型サービスに分類されるサービス等などは、原則利用できない場合がある旨説明を行い終了した。</p>
4	配偶者	<p><b>【要旨】</b> 公共施設や店舗の駐車場利用について</p> <p><b>【概要】</b> 身体障害者の方は、施設や店の入口近くに確保されている駐車スペースを利用できるが、介護保険では同様のサービスはないのか。</p>	<p>障害者や高齢者、妊産婦など歩行などが困難と認められる方に対して、駐車利用証を交付するパーキングパーミット制度がある。</p> <p>高齢者については、要介護度が判断基準になっているため、申請方法や交付基準等詳細については、県障害者福祉課又はハートピアかごしまに問い合わせるよう説明し、連絡先を伝え終了した。</p>

5	子	<p><b>【要旨】</b>          口腔のリハビリを受けさせたい</p> <p><b>【概要】</b>          母は要介護2で住宅型有料老人ホームに入居している。母は言葉がはっきりしなくなり、聞き取りにくく会話ができなくなった。</p> <p>口腔トレーニングがあると聞いてリハビリを受けさせたいが、どの様な方法があるのか。費用はどのくらいになるのか。</p> <p>現在、介護サービスで掃除や洗濯をお願いしている。</p>	<p>言葉がはっきりしなくなった原因を尋ねると「自然に会話が少なくなった」と言われる。</p> <p>介護保険でリハビリを受ける方法としては、通所や訪問があり、利用するには医者からの指示が必要であること。費用はサービスの種類等により異なる旨を伝えた。ケアマネジャーに相談し、詳しい説明を聞いて検討するよう勧めると了解された。</p>
---	---	---	--

## その他

### ⑩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	子	<p><b>【要旨】</b> 職員による虐待について</p> <p><b>【概要】</b> 匿名で尋ねたい。母が有料老人ホームに入居しており、職員による虐待で手術をするほどの怪我を負った。治療費はホームが加入している保険で対処するが、個人的に損害賠償を請求することはできるのか。管理不行き届きだと法人に直接伝えていいか。</p> <p>職員は虐待を認めており、「職員は戒告にしました」と言われたが、家族の心情としては、とてもじゃないが戒告だけでは済まされない。</p> <p>入居して1年半の間に骨折で2回入院したが、一人の職員が関わっている。その職員は何もなかったかのように働いており許せない。</p> <p>暴言もずっとあったが、我慢してきた。私も聞いたことがあるが凄かった。知り合いに話すと皆驚いていた。車椅子の弱者に対して信じられない暴言だった。</p>	<p>どのような虐待や暴言があったのか尋ねたが、具体的な内容は話されず状況は分からなかった。</p> <p>虐待は市町村の対応になる旨を説明すると、ホームが届け出ているかは分からないとのこと。</p> <p>損害賠償等については、ホームと話し合うことと、本会で取り扱うことができない内容であるため、法律相談窓口等への相談を勧めると了解された。</p>
2	ケアマネジャー	<p><b>【要旨】</b> 利用者が虐待を受けている</p> <p><b>【概要】</b> 〇〇市にある住宅型有料老人ホームに入居している利用者が虐待を受けている。何処に連絡をしたらいいか教えてほしい。</p> <p>何人も虐待を受けているようで良くない事業所だ。</p>	<p>虐待への対応は、有料老人ホーム所在地の市町村が行う旨を説明し、〇〇市の連絡先を案内する。相談者は了承されるが、「市が動いてくれるだろうか。」と言われるため、県への相談を案内し、終了した。</p>

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
3	家族	<p><b>【要旨】</b> サービス付き高齢者住宅での事故について</p> <p><b>【概要】</b> 利用者はパンが喉に詰まり救急搬送されたが、低酸素脳症になり20日後に亡くなった。</p> <p>事故前、利用者は肺炎に罹り、体力が落ちて飲み込みが悪くなっており、ウインナーを詰まらせた。この時はタッピングで取り除けたが、体調の悪い日が続き、食事は自分で食べることはできたが、水分にはトロミをつけ、刻み食でおかゆになった。</p> <p>施設は、「利用者がパンを食べたいと言ったので、牛乳に浸して出した。」と言われたが、家族はおかゆを食べていると聞いていたので、パンを食べさせるなど考えられず驚いた。</p> <p>救急搬送された病院からは、500円～100円硬貨の大きさのパンが塊の状態で喉に詰まっていたと説明があった。</p> <p>事故から1か月経っても、施設から何ら説明や謝罪が無いため、施設を訪問し説明を求めた。</p> <p>ウインナーを詰まらせた際にカンファレンスを開いたのか尋ねると、ノートに筋力低下で転倒や誤嚥に注意するよう書いてあるだけだった。パンが詰まった時は事故報告書も書いておらず提出もしていなかった。状態が悪かった期間の記録も無かった。ウインナーが詰まった時に対応をしておけば防げた事故ではないかと思う。</p>	<p>特定施設入居者生活介護・地域密着型特定施設入居者生活介護の指定を受けていないサービス付き高齢者住宅は、本会では対応できないため、事業所の指導を希望するのであれば登録先である県や中核市に相談するよう説明した。</p> <p>過失の有無や損害賠償など責任の確定を求めるのであれば法律相談を勧めている旨話をする、既に弁護士に相談していた。</p>

その他

⑪介護医療院 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	<p><b>【要旨】</b> 介護医療院のリハビリについて</p> <p><b>【概要】</b> 親が現在入所している介護医療院と以前入所したことがある別の介護医療院はリハビリに差があるように感じる。</p> <p>当該施設は計画書に週2～3回、1回20分位と書いてあるが、別の施設の計画書はもっと詳しく書いてあり、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士がいてリハビリをしていたが、当該施設には言語聴覚士がおらず、面会しているがリハビリを見たことがない。</p>	<p>相談者は、「職員に尋ねづらい。」と言われたため、職員は利用者や家族に理解しやすいように説明を行わなければならないとなっているので、利用者の様子を尋ねる感じでリハビリの状況を聴いたり、不明な点や疑問に思うことを尋ねるなどされたらどうかと伝えた。</p>