

(6) 特定施設入居者生活介護

①介護サービス内容に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>希望の通所介護に通うことを条件に特定施設入居者生活介護に入所したが、別の事業者が施設を買収された。中身は変わらないと言われていたにもかかわらず、別の介護支援専門員に変更するよう言われ、通所介護に通うことはできなくなり、系列事業者のマッサージなら受けられると言われた。介護サービスを受ける権利をないがしろにしている。</p> <p>家族や介護支援専門員などから、同様の苦情は他の所管にも入っている。</p>	保険者	<p>施設の代表者へ利用者に説明をするよう指導した。当面は通所介護に通えることになったが、当面がいつまでかは分からない。</p> <p>保険者の窓口には、現在入所している利用者の家族が他の施設を探すための相談も来ている。</p>
2	家族	<p>入所中の利用当事者にあざがあった。施設の説明に納得できず、施設の職員の対応に不満がある。また、職員が当該施設以外にも勤務しており、人が足りているのか、緊急時の対応が十分に行えるか等に不安がある。</p>	保険者	<p>あざについては、相談者から聞き取った施設側の回答に矛盾が見られず、施設側も事故防止対策を十分に行っていると考えられたため、その旨を説明した。</p> <p>施設の人員配置については、施設側にヒアリングした結果、人員配置基準に違反しているような回答はなく、基準を少し上回る配置を行っていることが確認できたため、その旨を相談者に説明した。</p> <p>他の事業所への勤務については、そのことで直ちに基準違反になるわけではなく、例えば当該職員が緊急時対応を行えない状況にあるにもかかわらず施設側が代替職員を設定していない、施設等で就業規則に副業禁止規定があるにもかかわらず副業している等の場合に、問題となる可能性があることを伝え、施設側と十分に話し合っていたように伝えた。</p>

②管理者等の対応に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1 ㊦	家族	<p>利用当事者は肺炎で入院して、大腿骨が骨折している旨を告げられた。施設に問い合わせると成年後見人に連絡し、治療方針について相談していたと言われたが、成年後見人の話と異なる。</p> <p>また、おむつの利用が急に増えていたが解約時に未使用のおむつが山積みだった。特定施設入居者生活介護の経営者変更により施設からの説明不足と感じていたが、コロナ禍で面会もできず、電話しても利用当事者の様子は変わりないと言われていたので、寝たきりになっていることも知らなかった。家族との関わりをどう考えているのか。</p>	保険者	<p>当初のキーパーソンの死亡により成年後見人がついて以来、全ての連絡は成年後見人にするよう言われていたことを施設から確認した。相談者の家族からは年に一度ぐらい様子伺いの電話が来たが、前は骨折前だったため変わらないと伝えていた。骨折の対応やおむつに関しても、施設側はきちんと対応をしていた様子のため、状況を相談者に説明するよう依頼した。また、経営母体が変わった時に連絡体制の確認等を再確認しておいた方が良かったと伝えた。成年後見人とも話をしよう相談者に伝えている。</p>
2	その他	<p>利用当事者は、施設で転倒し、搬送され入院した。</p> <p>経鼻経管栄養になり、当該施設は経鼻経管栄養の対応は不可であったため、他の施設に移った。</p> <p>契約書には、1か月前に解約届を出さなければならぬとの記載しかない。解約届を出し、利用者の荷物を片付けたが、翌月までの賃貸等を負担するよう言われた。</p> <p>施設長とやり取りをし、役職のある人を出すように伝えるが、直接話をさせてもらえない。</p> <p>当該施設が原因で転倒したため、損害賠償については今後話し合う予定だが、賃貸等の支払いを要求されている。</p>	国保連	<p>契約にかかわることは、消費生活センターに相談するよう案内した。</p> <p>また、役職者と話せない状態が続いているのであれば、文書で回答を求めてみてはどうかと伝えた。</p>
3	家族	<p>利用当事者が病院に搬送された後、亡くなったとのこと。</p> <p>利用当事者を病院にすぐに連れて行かなかったこと、搬送までの施設側の対応に納得がいかない。その後の話し合いにおいても全く誠意を感じられないとのこと。当該施設と法人から謝罪がほしい、処分してほしい、どうしたらうまく事が運ぶか悩んでいるとのこと。適正な相談先を教えてください。</p>	保険者	<p>保険者としては、苦情に対し、当該施設にしっかり対応してほしいと伝えることは可能であること、他の相談機関として、国保連の苦情相談窓口、訴訟などを考えるなら保険者の無料の弁護士相談などもあることを教えた。保険者にできることがあれば再度連絡するよう伝えた。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	<p>施設に対し以下の不満がある。</p> <p>①施設が汚れている。</p> <p>②洗面所が1つしか使えない。</p> <p>③トイレが故障しており1箇所しか使えない。</p>	保険者	<p>施設に相談者の主張を伝え、事実確認をした上で、指導等を行う東京都に情報提供する対応を提案し、納得した。</p> <p>①施設が汚れていることについては、清掃スタッフが定期的に掃除しているのでそのような事実はない。他の利用者からもそのような声はあがっていないとのことであった。</p> <p>②洗面所が1つしか使えないことについては、利用当事者の自立度が高いため、上下階の洗面所を利用できると思い、特に説明しなかった。新型コロナウイルス感染症の影響で外部業者に修繕の依頼をすることがなかなかできない。説明については配慮が足りなかったと感じているとのことであった。</p> <p>③トイレが故障しており1箇所しか使えないことについては、複数箇所あり、機能しているとのことであった。</p>

③事故や状態悪化時の対応に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>足の状態がおかしいと施設から連絡があり、受診した。医師から、足の骨折と診断された。施設に状況を聞いたが、前から少しずつ折れていた可能性もある旨を言われ、謝罪もない。</p> <p>医師から、通常は手術対応で数週間の入院だが、もともと歩行困難であり手術によるリスクのほうが高いため、手術せず1週間で施設に戻り通常の生活をしたほうが良い旨を言われたため施設に連絡したが、早く戻っては困る旨を言われた。</p> <p>寝たきりの利用当事者が足の骨折をするなどありえない。この事故は訴訟や警察沙汰でもおかしくないほどの案件だと思う。</p>	国保連	<p>国保連は、過失を調べたり謝罪を求めたりはできないと説明した上で、以下を助言した。</p> <p>まず重要事項説明書に記載の法人の窓口を確認し、事故の状況やその他の施設の対応について説明を求める。その際、事故報告書の写しをもらうとよい。法人とのやり取りで今後の対応や再発防止に納得し解決できることが望ましいが、訴訟など考えるのであれば無料弁護士相談などに問い合わせしてほしい。</p> <p>また、骨折による入院は事故として保険者に報告しているはず。利用者の家族として施設の説明に納得がいけないことを保険者に相談すること。</p> <p>警察への通報は家族の判断で行ってほしい。</p> <p>一連の対応後、今後の介護サービスの質の向上を望むというお気持ちがあった場合、再度国保連に連絡していただくように伝えた。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2 ㊦	家族	<p>利用当事者が発熱で、翌日にPCR検査にて陽性となり、施設から家族に「食事が食べられない、薬も飲めていない」「看られないから連れて帰るか、手伝いに来てくれ」と連絡があった。利用当事者が入所しているフロアの約半数が感染しており、その中に相談者が行くことも心配である。介護も素人で分からないし、連れて帰ってきたとしても相談者が感染してしまったら介護者がいなくなる。また、管理者は介護のことを聞いても分からず「現場に聞いて」と言われ、介護職員に介護をしてほしいと希望を伝えたが、「そんなことを言われても困ります」、「私たちは食事を運ぶだけで精いっぱいです」と言われた。介護職員はパニックになっているようであった。</p>	保険者	<p>担当の介護支援専門員は入院しているとの事で、他の介護支援専門員と管理者に確認した。</p> <p>介護支援専門員に確認したところ、必要な介護サービスは提供できている。掃除等、優先順位が低いものは後日にしているものもある。介護サービスを提供していないことはないとのこと。</p> <p>管理者に確認したところ、基本的な食事、排泄、服薬等の介護サービスは実施している。食事を居室配膳にしたら食事を摂らなくなり服薬ができなくなってしまった方がおり、その方の家族には朝夕の食事介助に来てもらえないかと相談したとのこと。</p> <p>相談者に聞き取り内容を伝えた。介護はしてもらえてるようで安心したが、今回の連絡内容は驚いたし、言い方も乱暴だった。</p>
3	家族	<p>飲み込みに問題があると施設に伝えていたのに、利用中に大きなパンを提供されたため誤嚥した。意識をなくし入院し、区分変更申請中だったため要介護度が上がった。</p> <p>事故後、1か月たっても施設から連絡がなく、こちらから連絡して報告書を送付してもらったが、内容不備で複数回送ってきた。短期入所の利用終了の前日に搬送されたのに、利用終了日の返金がない。原因となった施設に要介護度が上がった後の料金を支払いたくない。</p> <p>後日、施設の弁護士から連絡があり、施設に直接話をしないよう攻撃的に言われた。相手側の弁護士の連絡先を知りたい。また、介護に詳しい弁護士を紹介してほしい。</p>	保険者	<p>事故の状況説明については施設で対応している。支払いに関しては、介護支援専門員に相談するよう伝えた。併せて法テラス等を紹介した。</p> <p>相談者が希望していないため保険者から事業者には連絡していない。</p>
4	家族	<p>入所当事者は特定施設入居者生活介護に入所中である。寝たきりで、看取りに入っている。先日、入所当事者が骨折し搬送されたが、入院はせず、施設に戻った。施設は、骨折した理由を話してくれず、相談者が説明を求めないと何も教えてくれない。施設は、入所当事者の介助に入った時に、骨折したのかもと言っていたが、入所当事者が痛いと言わないから分からなかったため、原因は不明と言う。状況が分からないため、口頭ではなく、文書で説明をしてほしいと伝えても、対応しない。その後、骨折の説明をされると言われ、相談者は、施設に行った。他の職員立ち会いのもと、施設医が、入所当事者は骨粗鬆症だったから骨折したと言ひ、すぐに退席した。他の医師に聞いたところ、骨粗鬆症であっても、今回骨折した部位が大きく折れることはないと言われた。</p>	国保連	<p>当該施設から記録を取り寄せ、骨折にかかわる説明を求めてみること及び事故報告書の開示請求を提案した。</p>