

(8) 短期入所療養介護

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	短期入所療養介護を利用しており、その夜間おむつ交換時に受傷したらしい。利用当事者の家族に連絡が来たのが翌日の朝で、すぐに救急搬送や受診をしてもらえなかったが、結果として骨折していた。 ほとんどベッド上で過ごし1人では動けないのに、普通の状況では折れるとは考えづらい部位なので原因を聞いたが、きちんとした説明がもらえなかった。	保険者	病院の医師に骨折の状況から考えられる原因を聞くことをお勧めした。 医師の話を聞いてから当該事業所にもう一度骨折した前後のことを聞いてみるとのことだった。 匿名希望であり、特に苦情ということではなくこの後どうしたらよいか整理したかったので相談したとのことだった。

(9) 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	相談者は、特定施設入居者生活介護に利用当事者の洗濯物を取りに行った。相談員が対応してくれたが、利用当事者の居室があるフロアまで行かせてもらえず、洗濯物も少ししかなかった。入浴すれば、全部着替えをさせるはずなので、おかしいと思い、相談員に聞いたところ、入浴で新型コロナウイルス感染症が感染するので、入れていないと言われた。利用当事者は、個浴でストレッチャーでの入浴であり、毎日、抗原検査で陰性であるにもかかわらず、入浴させていないことに納得いかない。	国保連	新型コロナウイルスの感染防止対策は、それぞれの施設で決められており、相談者が利用当事者の居室があるフロアまで行けなかったことの是非について国保連では判断することができない旨を説明した。 入浴の対応については、当該事業所の責任者にその説明を求めるよう助言した。
2	家族	面会に行くと利用当事者が臭うため、衣類を観察していたところ、数日間、同じ靴下と下着を身に着けていた事が分かった。 施設は、入居時に、認知症の利用当事者に対しては声掛けだけでなく、毎日下着交換の介助をしようと言っていたため、介護職員にどういうことか尋ねると「忘れてました」と言って軽く謝った。 しかし、その後も、毎日交換されない日があったため、管理者に苦情を伝えた。管理者は「わかりました、注意します」と返事をしたが、介護職員の対応に改善はみられず、3日間、4日間同じ下着と靴下のまま生活させられている日があった。 介護職員は感じが悪く、相談者が声をかけると「今忙しい」と言って対応せず、もう一度声をかけた時には「もう帰るんで」と言って話をしようとしなかった。	国保連	手元に契約書一式があるとのことなので、苦情相談の窓口を確認していただいたところ、法人代表窓口、施設、保険者、本会が案内されていた。 まずは法人代表窓口で現場の状況を伝え改善を求めること、改善が見られない場合には記載の行政窓口で相談することを説明した。 相談者は、法人を信用していないが、今すぐに、これら窓口で電話をしてみるとのことだった。 国保連の苦情申立についてはホームページで確認するよう伝えた。