

(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	<p>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。</p> <p>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。</p>	保険者	<p>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。</p> <p>医師の話聞いてから当該事業所にもう一度骨折した前後のことなどを聞いてみるとのことだった。</p> <p>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なかったので相談したとのことだった。</p>

(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	<p>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。</p>	国保連	<p>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。</p> <p>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。</p>
2	家族	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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ない。</p>	国保連	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
3	家族	<p>利用当事者は持病の薬を毎日飲まなくてはいけなため、別の家族宅に外泊する当日に心配になり、薬を持たせたか施設に聞いたところ、持たせていないとのことだった。相談者は、命に係わると思い薬を届けると申し出たが、代わりに外泊を中止し施設が車で利用当事者を迎えに行くこととなった。その際、相談者は施設の介護支援専門員に、施設に戻ったらすぐに薬を飲ませよう念を押した。</p> <p>しかし、翌日、利用当事者は救急搬送となった。介護支援専門員に状況を聞くと前日薬を飲ませなかったことが判明した。</p> <p>相談者は、入院費や治療費を施設が負担するべきだと思う。</p>	国保連	<p>費用負担などについての相談先は無料弁護士相談や法テラスなどが考えられる。</p> <p>特定施設入居者生活介護については、全国有料老人ホーム協会に相談窓口があると伝え、全国有料老人ホーム協会の電話番号を案内した。</p>
4	家族	<p>利用当事者は、介助がないと立ったり座ったりできないが、自分で起き上がろうとしてベッドや車椅子から落ちることが度々あった。しかし、施設は病院に連れて行かなかった。</p> <p>他にも、外出させようと部屋にいくと、着替えをしておらずパジャマのままだった、入歯が入っていなかった、口腔ケアがされておらず、口腔内がただれていた、食事が摂れなくなったのに食事の形態をすぐに変更してもらえなかった等不満がある。</p> <p>介護支援専門員に相談しても、言い訳するだけで、すぐにプラン変更をしてもらえなかった。この介護支援専門員は辞めてしまい、新しい介護支援専門員は当該施設の実情はわからないと思う。</p> <p>当該施設の管理者に相談しても、介護職員の不注意で車いすから落ちたことは認めしたが、なにも改善しなかった。</p> <p>保険者に相談したところ、国保連を案内された。</p> <p>相談者としては、利用当事者にはできれば、ここで最後まで見てもらいたいと思う。当該施設に連絡し、注意し、介護が良くなるようにしてほしい。</p>	国保連	<p>国保連は、電話相談のみで、直接施設に連絡し、注意を促すことはできないことを伝えた。また、国保連の苦情申立は書面で提出してもらう必要があること、最終的な苦情処理に4～5か月かかることを伝えた。</p> <p>4～5か月はかかりすぎる、その間に利用当事者は死ぬと思う、他に相談できる場所はないかと聞かれたため、有料老人ホーム協会等を案内した。</p>

②従事者の態度や言動に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	<p>相談者が、面会の件で施設に連絡した際、対応した介護支援専門員が、突然感情的な発言をして一方的に電話を切られた。その後、介護支援専門員の対応について、当該施設の管理者に電話をした。管理者が、介護支援専門員の立場で発言することではないと認めたので、なぜ、介護支援専門員がそのような発言をしたのか、きちんと説明してほしいと伝えた。</p> <p>しかし、相談者が、利用当事者の面会に行った際、管理者から、退居していただく、在宅もしくは公的な施設に移るようと言われた。</p> <p>突然口頭で、退居を強要されてもと思い、文書で出して欲しいと要望した。</p> <p>家族としては、契約書の契約解除の条文中に該当するものはないと思っているが、施設は、契約書にある「信頼関係を著しく損なう」に該当すると思っているのかもしれない。</p>	国保連	<p>退居に関して施設側の提出してくる文書待つこと、また、その文書及び契約書に書かれていることで疑問点がある場合は、説明を求めてみるよう伝えた。</p> <p>他に、相談先として、契約書に書かれている法人の相談窓口及び保険者の介護保険主管課を案内した。</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>利用当事者が入居している特定施設入居者生活介護で新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生した。利用当事者も感染した。しかし、夜間で搬送先は見つからなかった。施設から、相談者が利用当事者の様子を見るように依頼された。利用当事者の部屋を案内され、食事の見守りや服薬等、相談者が対応した。翌日、医師から入院はさせなくてよいとの連絡があり、相談者は、その後も利用当事者の介護に当たった。職員が訪室しないため、理由を問うと、相談者がいるので、利用当事者の部屋に15分以上入らないようにしているとされた。家族が利用当事者の介護をするなど契約にないのにさせられ、相談者も新型コロナウイルス感染症に感染してしまったため、料金の返金を求めると伝えたところ、施設の管理者は返金しますと回答していた。</p> <p>しかし、その後、法人の担当者は返金はないと言い出した。当時の記録も改ざんされたような記載であり、事実と異なっている。</p> <p>相談者は、返金をしてほしい、施設に責任を認めてほしいと思っている。</p>	国保連	<p>国保連は、返金を求めること及び責任の追及に向けて対応することはできないため、当事者間での話し合いになる旨を伝えた。</p> <p>また、質問に対し、法人から回答が得られないのであれば、再び回答を求めるよう助言した。</p> <p>保険者も国保連と同様に、返金を求めること及び責任の追及については介入できないが、記録が改ざんされ、事実と異なっている可能性があるのであれば、その旨伝えてみるよう話した。</p>

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
2	家族	<p>利用当事者は、強い腹痛で、介護職員に救急車を呼んで欲しいと訴えたが断られたため、腹痛を我慢していたが、耐え切れず、再度救急搬送を頼んだが「できない」と言われた。</p> <p>利用当事者からの連絡で家族が施設にクレームを入れたが、対応した職員によれば、「管理者の許可がないから救急車は呼べない」とのことだった。</p> <p>家族が救急搬送の対応をしたところ、即入院となった。</p> <p>介護記録をコピーさせてもらい確認すると、痛がっていた日も毎日「異常なし」と記載されていた。</p> <p>このような介護では命に関わることになるのではないか。</p>	国保連	<p>まず、重要事項説明書に掲げる法人の苦情相談の窓口連絡して、法人としてどのように対応するのか確認すること、対応に納得がいけない場合、保険者に相談することもできると伝えた。</p> <p>国保連は将来の介護保険サービスの質の向上が目的であり、書面での申し立てと数か月の対応日数がかかる旨説明すると、相談者は、申し立てたいと思った時は再度連絡するとのことであった。</p>
3	家族	<p>相談者は利用当事者が入居していた特定施設入居者生活の不適正な対応について法的措置を検討している。</p> <p>入居当事者は、会話不可、胃ろう状態であった。発熱、血尿を確認し、訪問医による尿路感染症の治療を開始した。しかし、全快せず、相談者が呼吸苦に気付き救急搬送したが、治療の甲斐なく死亡した。</p> <p>救急搬送前に別の疾患の疑念を訴えたが、真剣に取り合ってもらえず、また、丁寧なケア、対応を受けていたとは思えない。主張のできない利用当事者の辛さを考えると、このままにしておくことはできない。</p>	保険者	<p>お話を傾聴した。</p> <p>民事不介入の立場にあることをご理解いただきながら、当方にできることとして、事業所に対して相談者に丁寧な説明と対応を申し送り、また、事業所所在地の保険者の連絡先を情報提供した。法的措置を考える場合の無料相談先として法テラス、法律相談の主管部署の情報提供を行い、了承をいただいた。</p>
4	家族	<p>入居当事者が施設で倒れて意識不明との連絡があり、救急要請を依頼した。管理者に「高齢者の病院の受入れはない」と呼んでもらえず看取りに来るよう言われた。かなり強く要望し、最終的には搬送してもらった。しかし、退院後の再入居の条件が「今度倒れたら搬送せずに看取ること」だったため、施設には戻れなかった。</p> <p>退居した翌月分の利用料の請求をされて困っている。このことは契約書には記載がない。</p> <p>保険者で何かしてもらえないだろうか。</p>	保険者	<p>担当部署に情報を共有した。</p> <p>保険者としては指導等対応できないことがないため、弁護士等に相談するよう伝えた。</p>

④事務手続（利用者負担を含む）に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	有料老人ホーム入居の手続きをしている。全部任せられるという介護付きのホームにしようと考えているが、ホームから自宅で借りている車いすを引き続き借りることはできないと言われた。本当なのか。	国保連	介護保険の福祉用具貸与は介護保険の特定施設のサービスと同時に利用できないため、入居するホームとよく相談して欲しいと伝えた。
2	家族	入居当事者が入居していた特定施設より、退去の際の居室の現状回復について、居室の床の張替え、処分費、クリーニング代の請求額を提示された。説明も足らず納得ができないため、同意できず、この請求額について妥当なのか、同様なケースが保険者に寄せられていないのかを伺いたい。	保険者	保険者に同様なケースの相談はないことを伝えた。 入居当事者の介護状況により個別に何か対応したことや故意に破損した状況等があったのか、また、契約時の説明や書面を再度確認するとともに床の張替え等が必要な理由を施設へ確認する必要があることを助言した。

(10) 福祉用具貸与

事務手続（利用者負担を含む）に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	利用当事者	車椅子をレンタルしていたが、使えなかったため約1か月後に返却し、現金を支払った。しかし、後日書類にサインを求められ数か月後に返却したことにされた。途中の月分は引き落とし、最後の月分は現金で支払った。苦情を言ったため返金されると思っていたが、いまだに連絡はない。不正請求ではないか。	保険者	介護支援専門員に確認したが、実際には1か月以上レンタルしていたのに、利用当事者は、返却した時期が早いと思い込んだ様子である。 丁寧な説明を求めたところ、後日、介護支援専門員と福祉用具業者が訪問し、書類を見せて説明をした。

(11) 特定福祉用具販売

事務手続（利用者負担を含む）に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	特定福祉用具購入の非該当についての苦情。通所介護で利用する予定であった入浴用ベルトが福祉用具購入に該当しないのはおかしいとの訴え。	保険者	傾聴し、福祉用具は基本的に在宅で使用するものであるため、通所介護で使用するための購入は不適當であると説明した。