

(11) 介護老人福祉施設

①介護サービス内容に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	入所当事者は、車いすでしか移動できない状態である。入所当事者に面会するため施設に行った際、車いすのタイヤの空気が少ししか入っていなかった。そのため、安全対策に不信感がある。定期点検等の施設側の安全対策に改善を求めたい。 施設側から、口頭ではなく書面での報告を希望する。	保険者	当該施設に確認した。 入所当事者は同じ車いすを使用し、修理ができる係があり定期点検は月1回行っているとのこと。入所当事者の場合、大きくがっしりした体形で常に車いす移動であることから、事故防止の為に福祉用具の点検は重要であり入所当事者の状態に考慮した点検が必要ではないかと助言した。また、相談者が施設側の安全対策を書面で求めていることを伝えた。
2	家族	入所当事者は常時車いすで移動している。以前、面会の際に入所当事者の車いすの片側の車輪の空気が抜けていた。相談員に伝えたところ、空気を入れておくと言われた。 しかし、その後、相談者が面会に行き、入所当事者を移動させようとしたら、両側の車輪の空気が抜けていた。	国保連	車いすの件については、施設の相談員に、今回は両輪の空気が抜けていたことを報告し、今後の対処について話し合いを試みるよう伝えた。
3	家族	相談者より入電。入所当事者はこの地域の介護老人福祉施設に入所となった。先月、施設から入所当事者が夜中に叫んで暴れ、看護職員に噛みついた。これは精神障害で、このような迷惑行為があると他の入所者にも迷惑がかかるので、このままでは施設には居られない。精神科に予約を取ることで受診するようにとの電話があり、受診に付き添った。その時は施設を追い出されるような感じで、入所当事者は「怖い、叩かれた」と言っていた。精神科の医師からは、「かなり怯えている様子なので、今日は家に帰って少し落ち着かせて、明日また受診するように」との指示で家に連れて帰った。家に帰って見ると入所当事者の体には傷、あざが多数あった。写真も撮っている。その夜は入所当事者と話をし落ち着いて過ごした。翌日再度精神科を受診し2週間入院となったが、入院中一切暴れるなどの行為はなく、医師からは精神障害はなく認知症だと言われた。	保険者	部署で情報を共有し今後の対応を検討する。施設に状況確認をしてもいいか聞くと、これ以上この件を問題にしてほしくないで施設には言わず情報共有にとどめてほしいとのこと。施設の職員に噛みついたことでお詫びをしたいと申し出たが、施設からは大丈夫ですと言われた。また話を蒸し返して、賠償責任を問われることになっても嫌なのでのことだった。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	入所当事者とその家族は、経口により食事をしたいという希望がある。入所当事者は自分の口で食べたいという。家族の意向としても、入所当事者自身の口から食べさせてあげたい。 施設の担当者からは、口からは食べさせられない、口からの食べるサービスは一切やらない、口からのサービスを望むなら、他の施設を自分で探してくれと言われた。 入所の前まで、小規模多機能でむせ込みもなく、経口摂取できていたし、相談者が毎週行って食べさせていて食べこぼしはあったが経口により摂取できていた。	保険者	保険者から、経口摂取に移行することを指導することはできない旨を説明した。 その後、施設長より連絡あり。相談者が施設訪問され、面談日を調整した。特に職員等に声を荒げる様子もなく穏やかだったとのこと。 面談の結果、入所の際のアセスメントの内容が入所当事者とその家族の意向と食い違っていた部分があった。医師に摂食嚥下について診てもらうことになった。摂食嚥下の評価をもって、再度、食形態等の見直しをする予定。併せて、施設サービス計画書、栄養ケア計画等見直しをする。
5	家族	入所当事者は数か月前に介護老人福祉施設に入所した。先月に体調不良で入院となり、現在も入院中である。 入院当初、側臥位で食事をする状態であることを施設に伝えたところ、個別に食事介助をすることは難しいため受け入れは難しいと言われた。どのような状態であれば受け入れが可能かと問い合わせたところ、車いすに座ることができ、他入所者と同様に食堂で食事ができるようになれば可能と言われた。 その後、むせることもなく、車いすに座って食事が取れるようになったにもかかわらず、食事時間に1時間もかかるような状態では受け入れができないと言われた。人員不足で安全性に問題があるとの理由であった。 病院の相談員が施設に対し入所当事者が食事をしている様子を見に来てほしいと連絡を入れ、施設の相談員と介護職員が見に来た。 施設に持ち帰り受け入れについて判断するとのことだったが、その後、受け入れられないと回答があった。 実際に食事にかかる時間は40分であり、説明にも納得がいかず、もう一度見に来てほしいと病院相談員からも連絡をしているが、見に来ようとしめない。座って食事ができる状態になったのに約束と違う。入院前と変わらない状態に戻っているはずだ。 介護老人福祉施設に入所するまでも大変だった。このまま受け入れてもらえないということはある程度のことなのか。 保険者にも相談したが、人員不足ということであれば仕方のないことだと言われた。新たに介護老人福祉施設の申し込みをし、入所できるまで、老人保健施設の利用でつないでいくしかないのではないか家族の考え次第だと言われた。	国保連	入院前の状態と現在の状態の違いから受け入れが難しいのか、入院前の状態も難しいと思われていたのかわからない。相談者としては何か理由があるのではないかと考えているとのことだったため、施設に、入院前の状態や、再度、受け入れが難しい理由を聞いてみてもよいのではないかと提案した。 相談者としては、施設に戻った場合、今回の入院のようなことが繰り返される可能性があることも考えているとのことだった。 保険者に相談した際の話のように、施設が対応できないと判断している場合に、施設に戻ることが入所当事者にとって良いことなのか、よく考えてみたいと、話は終了となった。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
6	家族	入所当事者は介護老人福祉施設に入所して半年ほどが過ぎたところである。入所当事者は入所前から精神面で疾病があり、現在も治療は継続している。 当該施設の系列の重度認知症通所リハビリテーションがあり、入所当事者が通うことになった。入所当事者は認知症ではないと思っている。重度認知症の通所リハビリテーションに、なぜ行かされなくてはならないのか不満である。 施設にいても、寝てばかりいるため利用することが良いことなのかと思っている。 また、どの程度の認知症の人が利用するものなのか教えてほしい。 重度認知症と認定されたことが相談者としてはプライドが許さない。	国保連	通所リハビリテーションの利用基準に関しては、医師の判断によるものであるため、通所リハビリテーション利用を指示した医療機関に問い合わせるよう伝えた。 相談員がいることはわかっているとのことだったため、相談員に問い合わせさせてみてはどうかと提案した。 通所リハビリテーションを利用するかしないか等については、施設と相談するよう伝えた。
7	家族	面会ができるとのことで入所したが、面会の規制があった。入所当事者は精神的におかしくなり、医師の助言で面会を増やすこと、散歩に連れ出すことを勧められ、施設に要望したが施設側は理解してくれなかった。退所する際には、家族が希望した日時に施設側からは了解をもらえず、詳しい説明もなかった。	保険者	施設側に家族からの面会要望を伝えた。 医師の助言を鑑みての面会制限をしており、個人的な要望での特別扱いはしないとのことであった。そのことを家族に納得してもらおうように説明を依頼した。退所に関する日程の申し出は、施設側と家族側の認識に相違等があり、家族の疑問や契約書の説明等、再度確認しながらの説明を施設側に依頼した。

②従事者の態度や言動に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	施設で暴力事件が起き、その際に、施設と保険者から「転所希望なら相談に応ずる」という手紙をもらっていた。入所当事者は人や生活にちょうど慣れてきた頃であり、施設の説明会で今後の対応などを聞いていたので、すぐに転所する判断はしなかった。 しかし、少しずつ入所当事者の友人たちの退所が増えていき、信頼していた職員も皆辞めてしまい、施設から「人がいないので1フロアにまとめます」と通知が来て、部屋替えをされた。相談者は部屋替え後、以前のフロアに比べて乱暴な言葉遣いの職員が多いなとは感じていた。 先日、面会に行くと、入所当事者は、特定の職員が乱暴で恐いと訴え泣き出した。その職員に「自分は担当ではないから」と言って放っておかれたそう。 保険者に転所の相談をしたところ、特例措置の期間は終わっているのですぐに対応できないが検討するとの回答だった。どうしたらよいか。	国保連	転所について国保連では対応ができないため、保険者からの回答を待つよう助言した。 施設の現在の運営方針や職員の状況等については、契約書等に記載の法人の窓口にお問い合わせのほか、法人の第三者委員に相談できることを伝えた。

③管理者等の対応に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	苦情対象施設で介護職員として勤務しており、家族でありながら従業員でもある。施設の説明に納得がいかなかったところがあり、相談したいと思った。 主訴としては以下のとおり。 ・数年前に入所当事者が亡くなった。救急車が到着する前に亡くなっていた。相談者は休みの日だった。その時の担当が外国人の職員で、応援に呼んだ職員も外国の方で、提携病院に症状を伝えることがうまくできず、さらに入所当事者のそばについておらず放置していたようである。 ・入所当事者の側についていなかったというのは施設からの説明ではなく、あとから当日勤務している職員から聞いた。 ・特段人手が足りないことを訴えたいわけではなく、再度施設に当日のことを問いただしてもよいものか悩んでいる。	保険者	施設名を明かしたくないとのことで、お話を聞くだけになると思われることを最初に説明した。 ・主訴を傾聴する中で、両親を自分の勤務する施設に入所させることになった経緯、外国人の職員への不満などを話された。施設は施設なりに緊急時のマニュアルを外国語に翻訳してくれたり、相談者の希望を汲んで体制を整えてくれているとの発言もみられた。 ・入所当事者を預けていることへの不安もあり、管理者からも出ていくのか聞かれたこともあるとのことで、他施設への申し込みにについても説明した。 ・本当のことを隠されているのではと非常に気になるとのことだったため、再度施設と話をしてみるよう伝えた。

④事故や状態悪化時の対応に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	病院を受診したところ入所当事者は片目を失明していた。もう片方も眼球を変える手術をするが、今後見えるか保証はないとの診断がされた。その後、病院再診の際に入所当事者が思い出したように「目が見えなくなったのは頭をぶつけたせい。」と言っていた。そのため事実を施設に確認したが連絡がない。相談者には留守番電話もないし、着信があれば必ず折り返している。また、病院へ行く際にはバスに乗れずタクシーを利用したが、入所当事者の着替えが遅いなど言い訳ばかりであった。施設の職員の入所当事者への言い方がきつく、優しく言ってくれば、入所当事者の対応も変わるのと思う。 施設に不信感があるため調べてほしいと警察に連絡したが、保険者に支援してくれるところがあると言われて、まずは保険者に連絡するよう言われたため連絡した。調査してほしい。	保険者	保険者で確認した内容や結果についてはお伝え出来ないため、施設の相談員から直接連絡してもらうように保険者より連絡することです承を得た。 当該施設に確認すると、主訴と同様の話を聞いており、説明しているが改めて説明してみるとのことであった。 後日、改めて説明を行い、納得できない部分については再度事実確認をし、直接報告することです承を得たのこと。 一旦対応を終了とした。
2	家族	入所当事者は数年前から介護老人福祉施設に入居していたが、脱水症や尿路感染のために入院となり、その後、死亡した。 相談者が施設に経緯の説明を求めたが、施設は弁護士が対応すると言って話をしない。 入院前に食事がとれない、話ができない、目を開けないなどの様子だったことを家族に伝えて欲しかった。 施設の嘱託医から状況を説明されたことも無かった。 遠いが休日なら施設に行けるので、説明してほしいと言ったが対応してもらえなかった。 入所当事者が亡くなった翌日に、居室の荷物を片付けたが、請求書には入所当事者が死亡した月の荷物管理料が満額含まれていたことも納得がいかない。 このような施設の運営を認めて良いのか。 施設は何故弁護士しか話をしないのか。 自分たちも弁護士を立てようかとも考えている。	国保連	相談者は施設に直接的な処分を求めているため、国保連は今後の施設の介護サービスの質の向上に向けた目的で対応すること等を説明した。 施設が弁護士対応になったことについては、施設の弁護士に直接聞き、その弁護士に、入院までの経緯などの説明を求めているかどうかと提案した。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
3	家族	入所当事者は以前、足の骨折で要介護5になったが、相談者が引き取り歩行できるようになった。そして数年前に当該施設に入所した。 施設職員が入所当事者を介助した後、入所当事者が痛みをずっと訴え、相談者に電話してほしいと言っていたにもかかわらず連絡をくれず、施設の担当者から電話があったのは1週間後だった。 入所当事者は足の骨にヒビが入っていたが、入院はせず入所を継続している。 当該施設は事故の事実は認めたものの、介護者が押したこと、入所当事者が痛がっていたこと、入所当事者が相談者に連絡を取ってほしいと言っていたことなどは認めない。 当該施設に入所当事者にけがをさせたことを認めさせたい。	国保連	国保連でできることを聞かれたため、苦情申立について説明したところ、当該施設にけがをさせたことを認めさせるにはどうしたらいいかとのことであったため、行政の無料法律相談を利用してはどうかと提案した。また、法テラスの連絡先も伝えた。
4	その他	介護老人福祉施設の職員から入電があった。入所者が施設内で転倒事故を起こし、病院を受診したところ、手の骨折はあるものの入院までは至らないとの診断があり、施設に戻った。その後10日ほど経過した後、家族が心配して再診したところ、大腿骨打撲、数週間で落ち着くだろうとの診断があった。 その後、入所当事者からは痛みの訴えがあつたりなかったりを繰り返し、痛みの訴えない日は歩かせたりしていた。 転倒1か月後、改めて家族が別の病院を受診したところ、大腿骨頸部骨折が認められ、前回打撲と診断されたところに小さなひびが入っていた。これは歩かせたことで骨折に至ったのではないかとの苦情が家族より施設あてに入電したとのこと。	保険者	事故報告書を追加提出するよう依頼するとともに、退院後最終報告を提出するよう要請した。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
5	家族	入所当事者は要介護5で車いすを使用していて、他人の言っていることは理解できるがあまり話さない。 数年前に当該施設に入所した。ここ半年で転倒などいろいろなことが起こっているが、すべて事後報告である。施設はどこもこんなものなのか。 数年前、介助で入浴中に転倒し、額を縫ったが受診時には連絡がなく、事後報告だった。 その際管理者と相談者で話し合い、今後はもっと注意深く目を配る、何か起こった際はすぐに連絡、必ず説明すると言われた。 また、入所当事者は1週間不正出血があり訪問医からは経過観察と言われているが家族はどうしたいかとの連絡があり、受診希望をしたところ即入院となった。 退院後1週間もたらず居室内で転倒し後頭部を縫ったが、これも事後報告でさらに新型コロナウイルス感染症にもなっていると説明があった。 先日、食事中に誤嚥して救急搬送するので病院に行くようにと言われ、誤嚥性肺炎で発熱がありそのまま入院となった。	国保連	施設は転倒などが起こった際は家族に連絡し、原因や今後の対応も含め説明する必要があることを伝えた。 転倒や誤嚥の経緯や今後の対応策について説明を希望しているか確認したところ、説明は受けているがその説明が本当かわからないため意味がないとのこと。 医療費などの補償を希望しているかを質問したが特に回答がなかった。 国保連での苦情申立について説明したが、反応がないため、社会福祉法人であれば契約書又は重要事項説明書に第三者委員の連絡先があると思われるため相談することもできると提案した。
6	家族	入所当事者は、入浴中に意識不明となり、その後、心肺停止状態で救急搬送されたがそのまま亡くなった。 施設長、事務長、介護職員2名による話し合いで、介護職員は、もう一人の利用者の介護のため、入所当事者の姿を見ておらず、音だけで確認していたとのことだった。施設側から、謝罪はあったが、事故当日のことでわからない点もあり、説明があまりない部分があった。同話し合いで、施設からのお見舞金を受け取るか、損害賠償請求をするか選ぶように言われた。その時の態度に誠意が見られなかった。 事故当時、警察も介入し、事件性はないとのことと事故の可能性が高いとのことだったが、司法解剖が終わっておらず、死因はまだはっきりしていない。 相談者としては、施設の対応に納得できないことがあり、事故報告書の開示請求もしている。	国保連	相談者の要望を尋ねたが、施設の説明に納得できない点があり、はっきりさせたい気持ちと、お見舞金を受け取り和解するべきなのか、損害賠償請求をした方がいいのか迷う気持ちがあるとのこと。 事故報告書の内容に不明点があれば再度施設に説明を求めてみることで、保険者にも事故報告書は提出されるので、説明にあまりない点があり誠意が見られなかったこと等を保険者に相談してみるよう伝えた。また、お見舞金と損害賠償請求のどちらが妥当なのか国保連では判断できない旨伝えた。 契約書及び重要事項説明書、計画書について尋ねたが、別の家族が持っているとのこと。契約書類に事故が起きた際の損害賠償について、計画書に入浴介助について、それぞれどのように記載されているのか確認するよう伝えた。

⑤事務手続き（利用者負担を含む）に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者は、現在、在宅で一人暮らしをしている。 以前より認知症であったが、最近になり何度か徘徊により警察に保護された。その際に警察から、施設に入所するレベルであることを言われ、相談にきたとのこと。介護支援専門員はすでに介護老人福祉施設に申し込みをしてくれているが、施設に入れないと言われたので、他の施設にも申し込みをしたいと言う。要介護3なのに申し込みをしても入所できないのは納得できない。	保険者	一般的な介護老人福祉施設の入所申し込みの流れを説明し、認知症対応型共同生活介護の説明もおこなった。介護支援専門員が申し込みをやってくれないと言うので、基本的には介護老人福祉施設の申し込み等は家族や申請者が行うものであり、介護支援専門員はできる範囲でお手伝いをしてくださることもあると伝え、納得された。また不明なことがあれば来庁すると言い、帰られた。介護支援専門員に情報提供した。また家族から連絡があれば情報提供が欲しいとのことでした。
2	家族	入所当事者は、介護老人福祉施設に入所している。難病医療費助成を受けており、入所時、「受給者証」、「自己負担上限額管理票」を含む医療機関に提示する書類はすべて施設に預けた。しかし、施設は医療機関受診時に管理票を提示することを怠っていたことがわかり、一切記入がなかった。今回入院するにあたり、管理票の記入に代わる書類を揃えるのに時間を要した。福祉職として適性のない職員には辞めてほしい。	保険者	入所当事者の利用できる医療費助成は、当該疾病に付随して発症する傷病で受診した分についてが助成対象となる。対象外の症状での受診があった可能性もあるが、当該疾病の受診と処方継続中と考える。当方からは、施設に対して事実確認と共に、相談者への丁寧な説明と対応を申し送ることができると伝え、相談者は、伝えることで、入所当事者の不利益となることを懸念していた。当方に調査権限はないが、施設への申し送りと関係部署間で共有をさせていただくことを伝え了承を得た。 当該施設長に架電した。当該疾病に関して、協力病院ではなく嘱託医が担当しており、難病に基づいた指定を受けていない医療機関のため、管理票の提示には至らなかった。施設で遡っての還付請求作業を進めているとのこと。当方からは、これまでの経緯の説明、今後の対応について相談者と連絡を取って進めるよう要請した。また、コロナ禍以降、指定を受けてない医療機関であっても助成対象として医療費支給申請が可能との情報を提供した。
3	家族	入所当事者は、介護老人福祉施設に入所していたが亡くなった。 各種費用の清算について、施設の説明に納得がいかない。 看取り対応のため絶食になると施設職員から知らされたが、食費を請求されている。逝去した日の1日分支払いがあるのはおかしい。この期間、配膳はなく、実質的に入所当事者が口にしていたのは経口補水液やゼリーを数口のみであり、そのためだけに食費を払うのは納得がいかない。	保険者	施設職員が言った「絶食」という言葉が、医師による絶食判断という意味ではなく、利用者の状態や、食事を居室に出すのを停止するという意味だった等、様々想定される。そのため、まずは今回お話いただいた絶食に関する矛盾点を施設に具体的に話して実態を確認したほうがいい。 医師の判断があるまで食事は作っておくという点は妥当と考えられる。

⑥その他

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	入所当事者は介護老人保健施設にいたが、半年前からユニット型介護老人福祉施設に入所した。 当施設の認知症の入居者が、入居当事者に対し、暴言を吐いている。 入所当事者が怖がってしまい、施設は、入所当事者だけを居室で食事を摂るようにしてしまい、食事中は見守りをしていない。誤嚥の危険性もある。 相談者、入居当事者、生活相談員、フロアの責任者で、認知症の入居者に対する話し合いをすることになっている。 施設と話し合いをする上で、どのようなことを聞けばよいか教えてほしい。 施設入居の条件は、要介護3以上からとしか記載がない。認知症の人は入居させないでほしい。 契約書には、暴言及び暴力をする入居者は退所と記載されている。	国保連	ユニット型介護老人福祉施設は、入居者が共同生活室で食事を摂ることを支援することとされているため、入居者の施設サービス計画書に、食事について、どのような支援が記載されているのか確認すること、入居者だけが居室で食事を摂ることに疑問を感じていることを話し合いの際に伝えるよう勧めた。 相談者としては、話し合いの結果を、管理者及び介護支援専門員にも伝えてもらい、今後の対応について回答をもらうとのことであった。 また、介護老人福祉施設は終身までいられる施設であるため、認知症の人が入所することは致し方ない点もあり、高齢に伴い認知症を患う人も増えていくことを説明した。