

(15) 認知症対応型共同生活介護

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	利用当事者は、認知症対応型共同生活介護を利用している。現在、利用当事者の認知症症状から施設側では対応困難とされ、退所を促されている。当該施設は認知症対応施設であるが、粗末な対応に憤りを感じている。 ・20時ごろ服薬介助を受けるため、深夜前には目を覚ましてしまうので、服用時間の配慮を希望しても意向が伝わらない。 ・夜間の利用当事者の対応に介護職員が負担を感じ、通院が必要になったと言われる。 ・協力医から認知症薬の調整のため入院が必要と言われたが、施設に頼まれた医師の発言であって、医師としては、まだ施設でできることがあると思われるとのこと。 ・数ヶ月おきに施設から届く報告書に誤薬の記載がある。事故を防止するつもりがないのか。 ・利用者への声掛けがほとんどない。	保険者	お話を傾聴した。当方から施設への連絡は、利用当事者に不利益が及ぶことを懸念され、希望されなかった。本日の相談内容を、関係部署間で共有させていただくことには了承を得た。今後は有料老人ホームで介護老人福祉施設の待機をしたいとのこと。介護老人福祉施設担当者との相談を希望されたため、担当部署に引き継ぐ。参考として、介護老人福祉施設の説明と全国有料老人ホーム協会相談窓口の情報を提供した。
2	家族	認知症対応型共同生活介護について指導してほしい旨の苦情。主訴は法人指導、又は医療についての相談。 利用当事者は認知症対応型共同生活介護に数年入所していたが、向精神薬を処方され会話が出来なくなった。その後、介護老人福祉施設に数年入所し、ご飯を食べなくなり病院へ入院。内科医から向精神薬の量が多すぎるとの診断があり服薬を止めたところ、食事、会話ができるようになった。 認知症対応型共同生活介護事業所に投薬の説明を求めたが、まともな回答が得られない。	保険者	法人指導の担当に連絡し、法人指導から相談者に連絡した旨、法人指導から報告があった。 現時点での情報では指導をすることは難しいと伝えた。また、今後、実地指導に入る可能性があることを伝えた。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
3	家族	利用当事者は、数年前から、食が細くなり、夕飯に栄養補助食品を取り入れるようになっていた。 春頃、それまでいろいろなことを相談してきた介護支援専門員が異動してしまった。この頃、利用当事者は、3度の食事があまり食べられなくなっており、事業所の管理者から、このまま当施設でみることができない、病院もしくは他の施設に移ってほしいと言われるようになった。 事業所の職員が病院と他の施設を紹介してくれたが、療養型の病院は、歩ける利用当事者に対しても車いすで移動することを前提とするようなところであり、紹介してくれた介護老人福祉施設は、寝たきりの人ばかりで、まだ動ける利用当事者に合っているとは思えない施設だった。 結局、紹介された介護老人福祉施設に入所した。 しかし、相談者は、介護老人福祉施設に入所するまでの期間、事業所から何度も退去するように、病院にいくように、他の施設に行くようにと言われ続けたせいで、追い詰められ、心療内科にかかるようになってしまった。 このような事業所の対応に今でも疑問がある。	国保連	認知症対応型共同生活介護は、共同生活を実施する場であることを伝え、医療的な判断が必要になった際には、入院あるいは他の施設を紹介されることもあることを伝えた。 契約書の記載内容を確認すると、家族が常時付き添うことで看取りまで対応可能という条件が記載されているとのこと。しかし、相談者は遠方に住んでおり、それはできなかったとのことであった。

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	利用当事者は認知症であり、長い間認知症対応型共同生活介護を利用している。今月、利用当事者と相談者の前で職員が「言うことを聞かないから強い言葉で言わないといけない」などと、利用当事者に対しての口調が強かった。相談者より「優しく言ってほしい」とお願いすると「しょうがないんだ」「こっちだって苦労している」「利用当事者のせいでやめた職員もいる。」などと言う。その場に所長もいたが何も言わないので、日常的な状態なのではないかと感じている。 また、骨盤骨折をしているが詳細の説明がない。先の職員が他の職員に対して「何の指導もないのだから今のままでいいのだろう」との言葉もあり不信感もある。 認知症の状態を知っての利用なのに、このようなことになっている。相談者としては、どうしたらいいのか。また、保険者の虐待の所管部署にも相談している。	保険者	地域包括支援センターで相談を受付し、保険者の介護保険の所管部署に報告があった。相談者が地域包括支援センターに相談した際、保険者から直接当該事業所にこの件について伝えてほしいと希望されたため、保険者で対応をすることとなった。 介護保険の所管部署より、虐待の所管部署に確認したところ、すでに相談者に対して虐待案件として対応していることが判明したため、介護保険の所管部署としての対応は終了となった。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
2	家族	認知症があり、視力が弱い利用当事者は、通所介護や訪問介護を利用し、相談者が介護していたが、今年に入り徘徊が増え昼夜逆転もひどくなっていた。その後、介護職員に認知症専門医を受診するよう助言を受けた矢先、利用当事者が倒れた。救急車を呼び、病院に搬送され入院し、肺炎と認知症の治療を受けることができた。 病院の相談室の手配で、病院から認知症対応型共同生活介護に入居した。その日は当該事業所の管理者が、利用当事者の生活必需品は事業所で準備できることや、支払い手続きは別日でよいなど、親身に相談に乗ってくれた。 しかし、後になって、別の職員から「生活必需品が足りない、褥瘡があるが聞いていない、一人で食事するので誤嚥の心配がある、褥瘡も誤嚥も医療対応になるからすぐ退居して欲しい」と連絡があった。管理者は不在と言われた。 別の日に利用当事者に面会に行くと、介護支援専門員ではない職員から、説明もなく計画書の署名だけ頼まれた。また、管理者が不要と言った生活用品を買いに行かされた。利用当事者の皮膚に少し赤みがあったが、職員から「事業所の往診医では対応できない褥瘡だ」と説明された。管理者と話をしたいと伝えたが、会えないと断られた。 病院の相談室に相談したところ、皮膚の赤みは褥瘡ではなく、退院時は必要に応じ軟膏塗布と指示処方している。また、認知症対応型共同生活介護でも訪問看護を頼むことができるはずとのこと。相談者は自宅介護はもう困難だと思っている。今後どうしたらよいか。	国保連	国保連から直接当該事業所に連絡することはできないと伝えただけで、早急に管理者や介護支援専門員と連絡を取り、認知症対応型共同生活介護での生活について話し合う必要があると説明した。当該事業所に看護師が来ているかどうか及び往診医の診察後の説明も聞かせてもらえるよう助言した。実際に医療行為が多く、認知症対応型共同生活介護での生活が難しい場合は、次の生活の場をどうするか、事業所側も一緒に考える義務があることを説明した。 また、地域包括支援センターに連絡し、認知症対応型共同生活介護から退居を求められたが、在宅は難しい旨相談することを提案した。 相談者は入院前に相談していた地域包括には電話しやすいので、すぐに連絡してみようとのことだった。
3	家族	利用当事者は、数年前から、認知症対応型共同生活介護に入居している。 事業所は、利用当事者がBPSDで突然怒り出すため、入院させ、服薬調整するように言ってくる。 しかし、主治医は入院の必要はない、利用当事者が怒るのは原因があると言っている。 利用当事者の意思を無視し、入院を勧めてくる事業所は虐待ではないか。 事業所が、相談者に対し、利用当事者が怒っている様子を映像で見せてきたが、利用当事者に了承を得ずに撮影しており、カメラに気付いた利用当事者が怒る様子が撮られていた。 事業所は、利用当事者が原因で職員が退職していると言う。人手不足であり、人員を充たしていない可能性がある。利用当事者だけでなく、他利用者にも手が回っていない。 退去という言葉は使わないが、利用当事者には出て行ってほしい様子である。 利用当事者を引き受けてくれる施設は他にない。	国保連	相談の中で、利用当事者への対応は虐待ではないですかという言葉が数回出てきた。国保連は、虐待であるかの判断はできず、虐待の判断は保険者になる旨伝えた。 なぜ、利用当事者が怒ったのか、何が原因であったのか事業所に聞いてみることを勧めた。また、入院及び退去については、事業所及び医師並びに家族との話し合いになる旨伝えた。 相談者は、利用当事者が怒った時の様子が介護記録に残っているかもしれないため、記録を見せてもらうか考えるとのことであった。 人員を満たしていないことは、保険者に相談するよう伝えた。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	利用当事者は認知症対応型共同生活介護を利用している。 収集癖のある他の利用者が、利用当事者の衣類等を盗んで、勝手に自分の名前を書いてしまうが続いているが、事業所は「収集癖がある人なので仕方ない」という態度で、対応策の説明がない。 毎月高額な利用料を払っているのにこんな対応は許せない。	国保連	国保連は直接事業所に連絡をして指導することはできないことを伝え、国保連の苦情申立てについて説明した。 また、物を持って行かれた際の対応策を、事業所として考えてもらえるよう再度要望することを提案した。 事業所の法人はいつでも事業所を持っているとのことであったため、法人の相談窓口への相談を勧めた。

③管理者の対応に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者は認知症対応型共同生活介護事業所に入居していたが、死亡した。 その後、当該事業所から、クロスの張替えをしたとのことで、請求書が届いた。 管理者に確認すると、ある程度長く住んだことによる見えない汚れがあるため、クロスを張り替えると言っていた。管理者に、ある程度とは、どれくらいの年数かと問うが答えなかった。 契約の際に、退去時にクロスの張替え費用が発生することについての説明はなく、説明をしていなかったことも、管理者は認めている。 居室及び介護の提供を含めた法令があるのか。 居室は、国土交通省のガイドラインに沿って考えられているのか。一般常識として確認したい。	国保連	介護保険法は、介護サービスについて定めており、居室のクロスの張替えは対象としておらず、各事業所で取り決めをしている旨伝えた。クロスの張替えの費用を負担する必要があるのかについては、消費生活センターに相談するよう勧めた。 また、認知症対応型共同生活介護の居室が、国土交通省のガイドラインに沿ったものであるのかについては、国保連では分からないため、無料の弁護士相談を利用し、法令について聞いてみるよう案内した。 管理者だけでなく、法人にも相談してみてもいいかと伝えた。

④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	その他	親族と認知症対応型共同生活介護事業所との金銭のやり取りに関して疑問がある。 事業所の利用料は利用当事者の口座から引落ししていたが、それとは別に親族が毎月引落しをして当該事業所に渡していた。利用当事者からの依頼があったと親族からは聞いている。コロナ禍だったため、利用当事者に直接会うことが出来ず、使途不明になっていた。利用当事者が亡くなり、金銭を確認すると事業所からは何も残っていないとのことであった。金銭の取扱いについて疑問に思い、明らかにしたいと考えて連絡したとのこと。	保険者	預かり金の取扱いや事業所への持込品に関する規定について質問があったが、保険者で独自の基準は設けていないことを説明し、それぞれに関する規定の有無については厚労省のホームページから検索するよう伝えた。 また金銭がなくなったのであれば、警察等に届け出ること、事業所の預かり品の記録や監視カメラの記録を見せてもらうように依頼することなどを検討するのはどうかと伝えた。 以上で対応を終了した。

⑤その他

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者が認知症対応型共同生活介護を退所する際に、紛失物が2点あることが判明した。管理者に問い合わせたが、預かっていないと言われてしまった。紛失物2点のうちモバイル端末のコードは弁償してもらったが、型が異なっていたため指摘すると、これ以上は対応できないと言われてしまった。また、もう1点の予備の入れ歯は、高額だったにもかかわらず弁償されていない。事業所の対応に納得できない。	保険者	利用開始の際に「持ち物リスト」は作成していないのかと尋ねると、なかったはずであると答えたため、現在の事業所では作成しておくよう、事業所とも相談することを助言した。紛失物の扱いに関しては、保険者が直接介入することが難しいため、保険者の無料法律相談等の案内は可能であることを伝えた。また、保険者から事業所に対し、相談者への丁寧な対応と説明を求めることを提案すると、相談者は、事業所とは話がかみ合わないため法人と話しているとのことであった。保険者から法人に話をすることで相談者は了承された。保険者から法人へ、相談の概要を改めて伝え、事故報告書の提出に関する説明も併せて行い、引き続き丁寧な対応を依頼した。