

(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	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者が入所後、複数回転倒している。先日転倒した時は傷を縫合する程度のけがをしたが、何も対策をしてくれない。介護支援専門員に相談すると「職員を呼ぶように言っているのに、呼ばないからだ、呼ばれない限り付き添いはできない」というようなことを言われた。 歩行器を持って行き、利用当事者が使えないかと相談したら、「使えないでしょ、持ち帰ってください」と言われた。 部屋はいつも汚く、トイレも汚れていて入った途端に吐き気がするぐらい臭いため、家族が行くたびにまず掃除をしている。電動の髭剃りを持たせているが、ひげを全く剃ってくれずいつもぼうぼうになっている。皮膚乾燥があり毎日保湿のための薬を塗布していたので、処方箋を示して説明して塗ってもらうよう依頼したが、それはできないと言われた。お風呂の拒否があるのでどちらにしても塗れないといわれた。 ほとんど寝かされたままになっており、食事ものどを通らなくなり、がりがりに痩せてしまった。食事に拒否があつて食べないとのことで、1日1食しか食べられていないのに何の対応もなく、頼み込んでやっと栄養剤が出されるようになった。	保険者	トイレまで行く際に転倒せずに移動できる環境や、用具や職員対応を検討する上、利用当事者自身で職員を呼べないならセンサー等で対応するなど対策をする。食事や入浴、整容についても、その方の状態に合わせてケアを行うのが、介護付きの施設であるので、決して普通ではないと伝えた。 施設への確認については、相談者の希望に沿うが、内容については部署内で共有する。
2	家族	利用当事者は、介護付き有料老人ホームに入居している。 認知症が悪化してきたため、管理者から精神科の病院に入院させるよう電話があった。なぜ入院なのかという思いがあったが、相談者が精神科に連れて行ったところ、入院ではなく通院、内服治療となった。 このたび担当医が変更になり、認知症の検査をしたところ認知症が進んでいたため、薬が変更になった。その後、利用当事者は外へ行こうとしたり、興奮状態が続く、昼夜逆転で昼間寝てしまっていると看護職員から報告の電話があった。薬が変更になったことが原因ではないかと伝えたと、看護職員も「そうだと思う」と2日前から貼る薬を中止したばかりである。精神科受診を予定日より早めにしてもらえないかとも言われた。 これまでも逐一報告の電話をかけてきていた。そのたびに申し訳ない、と言い続けてきたが、そういうものなのか。急変時や、緊急なこと以外のことを一つ一つ報告を受け、相談者も疲れてしまっている。	国保連	薬の変更によって状態が変わったとのことであったため、施設の看護職員の指示のとおり、早めに受診することを提案した。相談者は早めに受診してみたいとのことであった。 また、法人窓口で現状を伝え、相談してみることを提案した。相談者は、以前も電話をに対応してもらったことがあった、また電話してみるとのことであった。 法人窓口での相談後、夜間の連絡、施設からの報告について、施設に相談者の実情を伝え、話し合う場を作ってもらうよう依頼してみることを提案したところ、そうしてみますとのことであった。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
3	家族	利用者が入居している特定施設入居者生活介護は、介護支援専門員がいない。 前任の介護支援専門員が病気になり、その後の担当については説明を受けていない。 施設サービス計画書は、交付される時もあれば、交付がない時もある。 現在は、リハビリの職員が介護支援専門員の業務をしているが、介護支援専門員の資格は持っていないと思う。 介護支援専門員の配置は必要ではないのか。	国保連	特定施設には、介護支援専門員が配置され、利用者の施設サービス計画書を作成し、利用者又は家族に交付するものであると説明した。 介護支援専門員がいないことを、保険者又は事業所所在地の保険者に相談するよう勧めた。
4	家族	相談者の家族が、利用している特定施設の法人の職員から、利用当事者の褥瘡予防のマットレスを購入するように言われた。 相談者及び家族も、利用当事者に褥瘡予防のマットレスは不要であると思っている。 施設に言われたら、購入しなければならないのか。	国保連	管理者に、褥瘡予防のマットレスの必要性について尋ね、家族としては不要だと思っている旨を伝え、話し合ってみよう助言した。 説明を聞き、納得ができない点があれば、保険者及び全国有料老人ホーム協会に相談することを勧めた。 以前、保険者及び同協会にも相談したことがあるため、また聞いてみるとのことであった。
5	家族	入所当事者は施設に入居している。その施設は明らかに問題がある。 保険者にも相談したが解決しない。地域包括支援センターに相談したところ、施設に入所している人の相談は受けられない、と長時間話をさせておいて断られた。 問題点としては ・利用当事者が入院し、退院時に処方された薬の中に持病の大事な薬がなかったことを看護職員を始め、調剤薬局、訪問医の誰も気がつかなかった。 ・施設内で物がなくなったという状況の中、入居当事者の部屋を家捜しされ、似たようなものがある、窃盗だと利用当事者のものを持って行った。 管理者、介護支援専門員に話しているが、問題が解決されず、放置されている。 法律上いかなものか。	国保連	相談者は、どこに相談しても、解決に向けて動いてくれないため、国保連に第三者として介入し、相談者と一緒に当該施設の問題を解決してもらいたいとの希望であった。国保連は施設に連絡をしたり、調整をすることはできないことを説明した。 法律的な問題は保険者が実施している法律相談を利用したらどうかと伝えたところ、既に相談済みであった。どうにもならなかったとのことだった。保険者には相談したくないとのことだった。 全国有料老人ホーム協会の相談窓口を案内した。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
6	家族	利用当事者のいる施設で、週2回お風呂に入れてもらえない。どうしたらよいかと相談があった。 持ち帰ることになっている洗濯物が、今年に入ってから洗濯物の無いことが増えた。 施設からは「職員が病気やコロナで、週2回お風呂に入れられない」と言われた。 利用当事者の具合が悪くて入れなかったわけではない。職員の事情で入れていない。	保険者	相談者に了承を得て、管理者に架電した。匿名で「入浴が週2回されていない」との話が入ったことを伝え状況確認を行った。「職員がコロナに感染した」「お風呂は毎日動いていたので実施されているものと思っていた」と管理者は話していた。新型コロナウイルス感染症がずっと継続していたわけでもなく、管理者が入浴回数等を把握していなかったことは非常に問題であり、入浴回数週2回以上を満たさない場合は、運営基準違反であることも伝えている。入浴回数について、職員任せにせず管理者自らも調べて、法人の責任の下報告書を作成することを依頼し、管理者は了承された。その後、取締役・施設長・介護主任が来庁し業務改善報告書、全入居者の入浴回数票の提出を受けた。日雇い介護職等も活用し、入浴回数を週2回は必ず行うとのことであった。 未提出分の入浴回数票を保険者に提出すると共に、全入居者の家族に入浴回数の実態と改善を説明することを指示した。取締役には、同法人の当地域全施設の入浴回数についても確認を依頼した。東京都にも保険者より報告するので、都から指示があるかもしれないことを伝えた。
7	家族	利用当事者は特定施設入居者生活介護に入居して数年がたつ。 認知症はあったが足腰は元気だった。しかし、当該事業所になかなか慣れず、暴言を吐くようになり薬を飲まされ、車いすを使うようになってしまった。 当該事業所では最低限のケアもしてもらえていない。 今まで何度も対応についてお願いしてきたが改善が見られない。 介護支援専門員に伝えても、自分が言っても改善しない。直接介護職員に話してほしいと言われ、話し合いの場を設けたばかりだったが、面会に行ったところやはり1週間パジャマが変わっていなかった。 施設長と話し合いをして、施設長からは介護職員への教育不足で申し訳ないと言われた。	国保連	保険者には同様の相談をしており、任意又は強制で事業所に調査に入れると言われた。 しかしこのタイミングで調査が入ると、相談者の申し出とわかってしまうため心配である。利用当事者は当該事業所に入居しており、介護老人福祉施設への入所も考えているが具体的な話は進んでいない。 国保連では書面での申立を受け付けているが、やはり申立人、利用当事者の名前は当該事業所にわかってしまうこと、今後のサービスの向上を目的としていることを説明した。 前回相談時も、重要事項説明書の確認をし、法人として苦情や相談を受け付ける窓口、対応の改善を求めるよう助言しているがそこにはまだ相談していない。 本日管理者と初めて話をしたため、対応に変化があるか少し様子を見てみることに、変化がなければ法人窓口または保険者への相談を検討するよう助言した。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
8	家族	入所当事者は数年前に当該施設に入居した。 相談者は、携帯電話で話をしたが、入所当事者から、最近、入浴していないという訴えがあった。 相談者が、施設に行ったところ、ちょうど入浴時間で、男性の職員が居室に迎えに来た。 相談者も浴室まで同行したところ、入所当事者は男性の前で裸にはなりたくないという拒否したため、相談者が入浴介助をした。入所当事者が入浴拒否をするのは異性介助のためである。 昨今の人手不足で、施設の職員は入居時とはほぼ変わっているが、女性の職員もいる。 相談者の親族から、施設に対し、あの家族はうるさいと思われるようなことはほしくないと言われていた。しかし、入所当事者がこのまま入浴できないのは困る。	国保連	入浴介助については、利用者が異性介助を拒んでいること、このままでは入浴できないことから、施設に対し、入所当事者家族としては同性を希望する旨を伝えてもよいのではないかと助言した。

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	要介護状態の利用当事者が徘徊し、要支援状態の相談者では介護が困難となり、利用当事者は有料老人ホームに入居した。しかし、転倒、脳梗塞や腎盂炎など入院を繰り返した。 利用当事者は退院して事業所に戻るたび大声を出して何かを訴えて嫌だということはわかる。この事業所に居させては利用当事者がかわいそうと思い、今月末で当該事業所から退居させると管理者に伝えてしまった。それからは、職員の態度が冷たくなったと感じる。 当該事業所専属の医師から、利用当事者の異変について説明したいと言われているが、医師と同席する利用当事者の家族との都合が合わず聞きに行けない。 地域包括支援センターから来ている相談者の介護支援専門員に相談したところ、在宅ではないから相談に乗れないが、介護老人福祉施設入所の書類は届けられる、介護老人福祉施設は複数あるがどこも1年以上待機になるとのこと。介護支援専門員の助言で有料老人ホームの契約担当者にも退居の話をしてしまった。今後どうするべきか助言が欲しい。 自宅に戻しても介護は難しい。相談者は入院が一番いいと思うが、そのためにはどうしたらよいか。	国保連	有料老人ホームにも介護支援専門員や相談員がいるので、今後の行き先が決まっていなくてはどうしたらよいかを相談してみてもどうかと提案した。その際、介護老人福祉施設の待機をすることや病気が心配なので長期の入院施設も希望していることを率直に伝えるよう助言した。 また、医師と話ができれば入院についての相談もできるのではないかと伝えた。
2	家族	利用当事者のことで、施設の対応に理解できない点がある。入所当事者は寝たきりで、車いす移動である。 ①下痢・嘔吐症状に対し、医療的処置がされない。 おむつから便が漏れ、布団を汚していてもそのまま放置されている。 ②看護職員の対応がおかしい。 巻き爪の診察を希望したが対応してくれない。腰痛のための受診を相談したが、施設では通院同行しないとのことで、家族が介護タクシーを手配し連絡を入れたところ、その日に施設が別途介護タクシーを手配し、利用当事者一人で行かせたらしい。看護職員からの嫌がらせに思える。 普通に感じよく対応してくれる職員もいるが、この看護職員や他の職員で威圧的な人がいたり、一部に問題ではないかと感じる職員がいる。	保険者	受診の要否含めた医学的な判断について、何が正しいかを保険者から申し上げることはできないが、施設側職員が家族に対して説明が不十分であったり、対応に不適切な点があると思われ、伺った内容は確かに記録し部署内で共有すること、状況の急変などがあればまた連絡いただきたい旨を伝えると納得され終話した。

③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	契約時に、施設で看取りが可能だと言われた。 利用当事者は、病院に日帰り受診をしたところ、施設に帰せる状態ではないと言われ、検査入院となった。 相談者は、医師から延命をするかどうかと問われた。相談者が、施設の看護職員に、看取りについて確認すると、看護の管理職から電話があり、施設で医療行為はできないとの理由で、受け入れを拒否された。管理者に、利用当事者は延命治療はしないと伝え、利用当事者は暴言・暴力があり、職員を守るためにも受け入れはできないと、受け入れ拒否の理由が変わった。 利用当事者は、施設に戻ることなく、病院で死亡した。 なぜ、利用当事者の受け入れを拒否したのか知りたい。	国保連	国保連は、今後のサービスの質の向上を目的としていることを説明した。 利用者の暴言・暴力が理由で、受け入れを拒否し、契約解除をするのであれば、事前に、利用当事者の状態について家族と話し合う必要があった旨伝えた。 利用者の受け入れを拒否したことについて、管理者から回答を得られないのであれば、法人に文書等による回答を求めてみてはどうかと助言した。
2	家族	利用当事者が施設内で骨折をした。 その数日前に車いすから落ちているため、その間放置されていたのではないと思う。 法人からの回答は、補償関係が中心になると思うが、利用者に不利にならないよう助言してくれるところはないか。	国保連	補償関係については、弁護士相談や法テラスへの相談を提案した。 また、有料老人ホーム協会相談窓口の番号を案内した。 補償等については保険者も国保連も介入は難しいが、事故の説明について納得がいかない場合は再度相談に乗ることはできる旨を伝えた。
3	家族	利用当事者は、骨折し現在は病院に入院中である。退院の目途は立っていない。 現在利用当事者は嚥下障害の症状が出たため中心静脈栄養となっているが、医師からは施設に戻れるとも戻れないとも言われていない。 施設からは中心静脈栄養の対応はできない、骨折についての調査をしたが原因不明と言われている。骨折時入所当事者は自分では歩けない状態であった。 事故報告書は保険者に出されている。 施設からは保険により補償がおりると言われているが、全額保証されるのかなど詳細は退院しないとわからないと言われた。現在入院費用と施設の費用を両方支払っており、このままでいいのか、どうしたらいいのかわからない。退所してしまった場合にそれ以降の補償が出なくなるのではと心配している。	国保連	主治医に利用当事者は今後経口摂取が可能となり施設に戻れる可能性があるか病状を確認した後、入所継続した場合と退所した場合の補償内容に違いがあるかを施設に確認することを提案した。 相談者から確認事項は文章に残したほうがいいのか、施設の印がいいのかと質問されたため、説明日、説明内容、説明者、説明を受けた方等をまとめた書面を希望してはどうかと提案した。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	利用当事者がこの特定施設入居者生活介護の利用を開始してから、複数回転倒している。先日、転倒について事業所から連絡があったが、どのような状況で転んでしまったのか等の説明が少なく不満である。きちんと報告してほしいと伝えたところ、謝罪があったが、謝罪に至るまでに時間がかかり不信感を抱いた。 言っていることも二転三転し信用できない。当初、午前に事業所内でけがをしたと説明があり、病院の診断書にもそう記載されていた。しかし、今日になって、当初の日付の前日の夜に職員が車いすのフットレストに足を乗せ忘れ、移動したため足が引っ掛かり前に倒れたと説明してきた。当該職員が隠していたと言っていたが、なぜ時間がかかったのか。 今回の受診費用は当該事業所が支払っているが、①後遺症が残ってしまった場合、どこまで補償されるのか。②転倒が複数回あり、今までは気づかなかったが、今後このようなことがないように改善してもらいたい。	保険者	事業所で事故があった際には事故報告書を保険者に提出していただく必要があり、その内容によって保険者は事業所に指導する場合もあるので、保険者に事故報告書を提出しているか確認されても良いと助言した。 ①については事業所が加入している保険があると思うが、保険適用範囲等にもよるので事業所に確認していただく。 ②は家族の希望として承った。進捗、指導内容等は一切返答できない旨を伝え、了承を得た。 また、事業所の話が変わることが苦痛との事だったため、質問やその回答は書面で行ってはどうか、介護記録等の開示を求めることもできる事を伝えた。
5	家族	利用当事者は施設に入所していた。入所から約1か月後の訪問医の診療の際、相談者も立ち会った。その際、施設の看護職員から「最近ご飯を食べていない」と言われた。それまで相談者や医師に連絡はなく、そこで初めて知ったため非常に驚いた。医師も「食事の意欲が低下していても食べさせないといけない」と言っていた。その後、医師が液体タイプの栄養剤を処方してくれたりしたが、かなり状態が悪くなっており、すぐに亡くなってしまった。 亡くなる直前まで食事はミキサー食ではなく普通の状態で出てきており、相談者がミキサー食を要望したことでミキサー食となったが、その翌日に亡くなった。	保険者	施設に架電し、生活相談員が対応された。経緯を簡単に説明し、相談者の苦情を伝えた。 保険者としては、利用者の体調や状態に変化があった場合は家族や医師に速やかに報告し、状態改善のための策を講じるようにしてほしいと伝えた。 生活相談員は承知され、何かこちらでやる事はあるか。改善策を書類にまとめて提出などすべきかと問われた。 提出等は必要ないが、今後注意いただくと共に施設全体で改善に向けて取り組んでほしい旨を伝えた。

④契約解除に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	相談者と利用当事者は同居していたが、利用当事者が認知症となり、数年前から当該施設を利用している。 管理者から連絡があり、利用当事者が夜中に隣室に入り、セクハラ行為を行った。契約違反に該当するため退去してほしいと言われた。 相談者と配偶者はすぐに施設に謝罪に行った。 その後、保険者と地域包括支援センターに相談をしたところ、施設の検索サイトを紹介された。まだ、退去日等は決まっていないが、現在、次の施設を探している。利用当事者が認知症であることを伝え、利用できる施設は限られてくると言われる。 相談者は、セクハラ行為と言われた利用当事者の様子等は全く分からず、管理者から一方的に出ていくように言われただけである。	国保連	利用当事者の介護等の記録については、契約書及び重要事項説明書等の記録開示の方法を確認するよう伝えた。 セクハラ行為については認知症の症状の可能性もあるため、施設から利用者の状態を丁寧に説明してもらうよう助言した。 次の施設を探しているとのことであったため、介護老人福祉施設は要介護3からの申込みであり、利用者に状態変化があるのであれば、区分変更申請を検討するのも一つの方法であると伝えた。

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	利用当事者は特定施設入居者生活介護を利用している。 当該施設は経営母体が変わったが、現在まで契約が締結できていない。 法人の相談窓口には再三連絡をして新しい契約書、重要事項説明書の作成を求めているが、元の契約とほぼ差異がないため5項目について変更がないという内容の簡単な書面にサインをするだけでいいと言われている。契約内容に差異がないとはいえ、細かい違いもあるため、法人的にもきちんとした契約を結んだほうが良いのではないかと伝えているが、相談窓口担当者から本社や法務担当にも確認し現在の対応で問題ないとの回答のため、それ以上のことはできないと言われ話が進まない。ほかの入居者家族とも連絡を取り合い、説明会の開催を求めたりしているが役員の不在などを理由に実現していない。 既に支払った入居一時金は新しい法人に切り替えて移されており、利用料も引き落としはされている。	国保連	特定施設入居者生活介護の契約譲渡については東京都の担当部署に相談をするよう案内した。 国保連では直接施設へ連絡、指導は行っていないこと、書面での申し立ては受け付けているが申し立てから指導までに4、5か月の日数が必要なこと等を説明した。
2	家族	最近、食事形態の変更や、食費・光熱費の値上げ等があったが、いずれも直前に書面で連絡がきた。同意か不同意か○を付け返信するようになっており、不同意だとどうなるのかわからない。 先日認定調査があり、申し込み等は家族が行ったが、認定調査の日程など何も連絡が来ず、いつの間にか終わっていた。介護支援専門員が変わり、計画書ももらっていないのでどのような介護をしてもらっているか全くわからない。保険者に言っても仕方ないが、状況を伝えたかった。	保険者	状況を関係者で共有することの了承を得た。値上げの件は、不同意の場合はどうか施設に問い合わせをしてみたらどうか。特定施設入居者生活介護なので必要な介護は付いているはずだが、計画書は本人・家族に交付しなくてはならないものなので、介護支援専門員に交付を求め、どのようなケアになっているか確認してはどうかを伝え終話した。