

特定施設入居者生活介護

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	父はパーキンソン病で介護付き有料老人ホームに入居している。ホームから連絡があり、父が暴力を振るって困るという報告を受け、今後暴力が続くようであれば退居してほしいと言われた。どうしたらよいか。	特定施設入居者生活介護の運営基準においては、サービス提供困難時の対応として他の施設を紹介する等の定めはないが、状況に応じた施設を短期間に家族だけで探すのは困難であると思われるため、ホームに次の転居先について相談に乗ってもらうように伝えた。
不明	特定施設入居者生活介護の施設に入居している。居室内に手すりを付けてほしいと施設に言うと、全額自己負担で取り付けてもらうなら構わないと言われた。介護保険の住宅改修で手すりをつけることはできないのか。	介護保険の住宅改修を利用して施設の居室内に手すりの工事ができるかどうかの判断については、施設の所在地である市に問い合わせるとともに、現に困っている状況について市に相談するように伝えた。
家族	家族が、介護付き有料老人ホームに入居することになり、事業所の契約書と重要事項説明書を仲介業者から預かった。事前に知識を得た上で契約の説明を受けたい。どこに相談したらよいか。又、現在、生活保護の申請中である。ホームからは生活保護の受給が決まれば金額を変更すると言われていているが、自己負担があるのか心配である。	契約内容には介護保険の対象となる部分と事業所独自の契約の内容があるため、詳細については特定施設入居者生活介護事業所の指定及び指導の権限のある市に相談するよう助言する。生活保護受給決定後の費用については、区的生活保護の担当者に相談するように伝えた。
家族	介護付き有料老人ホームの介護職員の態度が非常に悪く、あまりにもずさんな管理体制であったため、入院を機に退居した。このような施設に対してどこも指導はできないのか。	本会の相談窓口について説明し、介護サービスの指導の権限は市であることを伝えた。
家族	父親は、介護付き有料老人ホームに入居している。父親の要介護更新認定に当たって、母親が居住している実家で更新認定を受けさせたいが、ホームは入居しているホームで受けさせるように言う。実家で受けさせることはできないのか。	認定調査は、利用者が現に生活している環境で受けることが望ましいが、具体的な判断については、保険者である市へ相談するように伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>母親が、介護付き有料老人ホームで転倒し大腿骨を骨折した。私は、ホームに過失があると思いい骨折したことについて、何度も説明を求めたが返答に納得がいかない。ホームが保険者とホーム所在地の市に提出した事故報告書入手した。保険者に相談したら国保連を教えたので電話した。</p>	<p>過失の有無など損害賠償等の責任の確定を求める内容等については、本会では対応できないことを伝え、本会の苦情申立について説明する。ホームからの説明が不十分であることについて、指導を求めたいのであれば指導権者である市町村等に相談し、過失の有無や謝罪を求める内容であれば弁護士に相談することを助言した。</p>
家族	<p>父親が介護付き有料老人ホームに入居している。今年の2月にテーブルと車椅子の間に左手が挟まり手がとても腫れたが、ホームは病院へ連れて行かなかった。家族が言って、やっと病院に連れて行った。その後も事故が多く首や手の甲にアザがよくできていて、ホームに何故か聞いても、わからないと言われる。また、今まで特定施設サービス計画書を一度ももらっておらず、今年、ホームに言ってやっと去年の計画書もらったが、今年の計画書は、もらっていない。計画は、毎月作らなくても良いのか。</p>	<p>運営基準には、ホームは、特定施設サービス計画を作成し、利用者や家族に説明して同意を得て交付しなければならないと定められていることを説明する。特定施設サービス計画については、毎月作成しなければならないという定めはなく、必要に応じて変更することが定められていることを説明する。ホームと話し合いをするのであれば、事故報告書について確認するように助言する。また、ホームで提供している介護保険サービスについては、苦情申立により本会で調査できることを説明する。ホームと話し合い、その上で指導を求められるのであれば、市へ相談するように伝えた。</p>
家族	<p>母親が介護付き有料老人ホームに入居している。ホームの定員は107人だが、現在の入居者は60人ほどである。介護支援専門員が1人しかいないので、足りないように思う。介護支援専門員の配置人数は、定員人数なのか入居者の人数なのか教えてほしい。</p>	<p>国が定める人員基準では、介護支援専門員である計画作成者について1以上、利用者数が100人又はその端数をますごとに1を標準とすると定めがあることを説明し、ホームの利用者数や配置すべき介護支援専門員の人数については、指導権限のある市へ確認するように助言した。</p>
家族	<p>親が介護付き有料老人ホームに入居している。入居時はアルツハイマー型認知症と診断されていたが、先日、多系統委縮症と診断され特定医療費（指定難病）受給の申請中である。指定難病になってもこれまでどおり介護保険を利用できるのか。ホームを出なければならないのか心配になり電話をした。</p>	<p>指定難病であっても、これまでどおり介護保険サービスを利用できることやホームの入居は継続できることを説明する。また、多系統委縮症は厚生労働省が定める疾病となるため、訪問看護は医療保険で利用できるが、訪問看護の利用についてはホームの医療体制によっても異なるため、ホームに相談するように助言する。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	親は、介護付き有料老人ホームに入居している。現在、看護職員が休んでおり、施設長が代わりにインシュリンの注射をすると言っている。資格のない者が医療行為をしてもよいのか。	家族以外の無資格者が医療行為を行ってはならないことを伝えた上で、施設長に医療行為を行う資格があるのかどうかを確認すると、わからないと言われる。まずは、施設長に医療行為を行う資格があるかどうかについて確認するよう伝えた。