

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	母は、2月に介護付き有料老人ホーム（特定施設入居者生活介護）に入居し、数日後に肺炎で入院した。3月に退院したが、施設に戻った直後にベッドから転落して再入院し、現在も退院の見込みがない。施設の規定で、入院して3か月間は居室を確保してもらえ るが、期間満了の今月末で退居となる。入院中の居室費用は仕方がないとして、入居時に支払った前払い金の返金を一部でもいいので求めることはできないか。	特定施設入居者生活介護の入居費用に関することは施設が独自で設定しており、相談者の求める入居一時金の返金については、契約関係書類の記載内容を確認し、直接施設と話し合うように伝える。交渉がうまくいかない場合はどうしたらよいかと言われたため、法律相談を案内した。
家族	家族が特定施設入居者生活介護である有料老人ホームを利用しているが、3～4人いる看護師のうちの1人の対応がとてもひどい。指導してくれるところはないか。	本会の苦情処理について説明し、事業所の指導の権限は市にあり、行政が特定の個人に対して指導できるかは本会ではわからないことを伝えた。事業所と話し合いをする際に仲介を希望するのであれば、市の社会福祉協議会へ相談してみてはどうかと提案した。
本人	私は老人施設に入居している。要介護度が要支援2で何でも自分でやっているのに色々な加算が領収書に書かれている。自宅で通所介護のサービスを利用していた時はこんなにたくさんの加算を請求されたことはなかった。他にもいくつか疑問があるため国保連に電話をした。	相談者が入居している施設は介護保険の指定を受けている施設であるため、自宅に住んでいる時とは違い、入居しているだけで介護保険サービスとして加算等を含めた費用が発生することを説明する。各加算については施設が市に届け出て承認を得ているものなので、領収書に含まれていることは特段問題はないことを伝える。疑問点について介護支援専門員に相談してみるよう伝えたと、担当が変わったばかりで聞きにくいので、施設の事務に聞いてみると言われ話を終えた。
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。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
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るようにと言う。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。
家族	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けない。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てもらったので電話した。	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。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	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。	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。
家族	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ぬのか心配になり電話をした。	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。
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。