

介護老人福祉施設

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>4年前、父は特別養護老人ホームに入所していたが要介護2と判定されたため退所することになった。退所時に荷物を自宅に持って帰る予定だったが、当時の介護支援専門員が特養で預かると言ってくれたため、また要介護3になったら戻ってくるかもしれないと思い荷物を預けることにした。今年再度要介護3になり特養の入所が決まったので預けた荷物を引き取ろうとするとすでに処分されていた。特養の苦情相談窓口で電話をすると、荷物を預かると言った介護支援専門員は既に退職しており、4年も前の話であるため処分したと言われ、弁償も謝罪もない。</p>	<p>相談者はたくさんあった衣類を処分され再度購入しなければならなくなったため、弁償してほしいと言われる。本会では損害賠償などの責任の確定を求めるような事案は相談の対象外となることを説明し、法律相談窓口を伝えた。</p>
家族	<p>兄が特別養護老人ホームで骨折し、リハビリ病院に入院している。特養に、退院するまでベッドを確保しておいてほしいと頼んだところ、30日以内であれば可能だが、それ以上は要相談となり、再度申込みをしてもらうことになると言われた。知人から、特養はベッドを3か月間空けておかなければならないはずだと聞いたので、ベッドの確保を要望したが、当施設では重要事項説明書に記載しているとおろ30日と定めていると言われた。入院は確実に30日は超える見込みである。特養の言うことが正しいのか教えてほしい。</p>	<p>運営基準の『入所者の入院期間中の取扱い』には、入院後おおむね3月以内に退院することが明らかに見込まれるときは、入所者及び家族の希望等を勘案し必要に応じて適切な便宜を供与する、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び当該特養に入所できるようにしなければならないとの記載があることを説明し、施設の指導の権限を有する市に具体的な判断について確認するよう伝えた。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>私の父は特別養護老人ホームに入所していたが、特養内でできた褥瘡が悪化し、現在は病院に入院中である。今年1月、仙骨部に深いポケットを伴う褥瘡ができ、2月には手術が必要なほどの状態になった。特養での初期対応が適切に行われていれば、ここまで褥瘡が悪化することにはなかったのではないかと疑問を感じている。施設の看護師からは褥瘡発生時に報告と謝罪があったが、施設長からは謝罪の言葉がなかった。父の状態が悪化し、喀痰吸引が必要になったことを理由に、退院後特養では受け入れられないと言われた。</p>	<p>相談者はどうしてこれほどまでに褥瘡が悪化したのか、父のケアの経過が知りたい、特養に対して指導を行い行政罰を与えてほしい、施設長に謝罪を求めたいと憤りを話される。また、特養から退院後の受け入れを断られているため、父の戻る場所がなく、今後どうすればよいのか不安を感じていると言われる。施設に対する指導権限は市にあることを伝え、施設に介護記録の開示請求をしてはどうかと提案する。入院中の病院で受け入れ先の相談をしているとのことだったため、引き続き病院に相談するよう助言した。</p>
家族	<p>要介護5の兄と、要介護3の父はそれぞれ異なる特別養護老人ホームに入所している。父は兄よりも要介護度が低い上に利用者負担額軽減制度で費用負担の減免があるにもかかわらず、兄よりも一月に支払う費用が高額になっている。特養によって料金が違うのか。</p>	<p>特別養護老人ホームは、従来型もしくはユニット型によって、又、加算等によっても費用が異なることを説明し、詳細については特養の指定をしている市に問い合わせるように案内した。</p>
家族	<p>祖父は昨年7月まで特別養護老人ホームに入所していたが、入所中に栄養失調で入院した。入院中に要介護状態区分の変更申請をしようと認定調査票を確認すると、入浴を行っていない旨の記載があった。特養の施設サービス計画書には週2回入浴介助と書いてあるのに、入浴していなかったことに不信感を持っている。また、特養に入所してから体重が10kgも減り、特養からは老衰で食べることができなくなったとの説明を受けた。現在は退院して別の施設に入居しており、そこではよく食べている。特養で適切な食事の援助が行われていたのか疑問である。</p>	<p>今回の認定調査は入院先の病院で実施されており、調査内容は入院中の状況であることを説明すると納得される。食事摂取の状況等については、特養に記録の開示と説明を求めることができることを伝え、特養との話し合いがうまくいかない場合には、市の相談窓口にご相談するよう案内した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	父が入所している特別養護老人ホームでは介護支援専門員の退職が相次ぎ、現在は介護支援専門員が不在の状況が続いている。面会に行くと、以前よりも明らかに施設内の職員数が少なく、管理者や生活相談員も現場の業務に追われているため相談もできない。父には認知症があり、このような体制での介護に不安を感じている。国保連から施設を指導してほしい。	本会には事業所の指導の権限がなく、施設の人員基準の指導権限は市にあることを伝え、連絡先を案内した。
家族	父は特別養護老人ホームに入所中で、現在全身状態が悪い。私は週に3日面会に行っているが、しっかり介護をしてもらっていないように感じる。食事を一口食べさせた後、父が口をつぐむと、もういらないのかと尋ねて食事を終わらせようとしたり、痛い痛いと言っているのに無理に着替えをさせたりする。介護支援専門員に連絡しても連絡が取れず、たまに連絡が取れても話がかみ合わない。そのことを施設長に言うと、施設長と連絡を取り合うようになったが、本来連絡を取り合うのは介護支援専門員ではないのか。	相談者は、特養で行われている介護が自分と思う介護と違うことに憤りを感じているようなので、施設長と介護について話し合い、折り合いをつけるよう伝えるが、納得されない。本会は事業所との仲介はできないことを伝え、府の相談窓口または市への相談を提案した。
家族	特別養護老人ホームの介護支援専門員に母の食事の見守りについて相談した。食事の見守りについては、数人の利用者で食事をしており、介護職員が居ることによってそれ以上話は進まなかった。母は血圧の薬も服用しており、入所前に特養の生活相談員に相談すると、毎日血圧測定をしようと言っていたが、2日に1回の測定になっていた。これでは困るので医師に相談し毎日血圧測定をしてもらえるようになった。他の特養に電話をしてみると2日に1回のところばかりであるが、特養は比較的元気な高齢者が利用するものなのか。また特養から特養へ移ることは可能なのか。	相談者に特養には健康管理に関する運営基準はあるが、血圧測定の回数等の決まりや細かい基準はないため、個別に主治医の指示がない場合を除いては施設の判断となることを説明する。又、特養から特養へ移ることは可能ではあるが、選考基準は入所の必要性等をもとに判定するため、直ぐに他の特養に入所できるかは分からないことを伝える。又、施設のサービス提供困難時には、他の施設等を紹介する等の措置を講じなければならないことを説明し、相談者から施設に対して紹介を求めることができることを伝える。次の施設が見つからない場合は、身近な相談窓口として地域包括支援センターを案内した。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	祖父は特別養護老人ホームに入所している。私の娘と母親がそれぞれ特養に問い合わせると、特養の介護支援専門員から、色々な人から電話があると対応に困るので窓口を一つにしてほしいと言われた。	特養が窓口を一つに決めてほしいというのは、複数の家族からの問い合わせや、特養からの連絡で行き違いなどのトラブルを予防するためであることを説明する。
家族	母親が特別養護老人ホームに入所することになった。入所に際して、特養からエアマットや車いすに敷くマットを購入するように言われた。また、看取りの同意書を書くよう言われた。この対応は正しいことなのか。	運営基準において、エアマットについては利用料に含まれる施設サービスとして利用者に供するものであり、徴収することはできないとあるが、車いすに敷くマットや看取りの同意書については、運営基準に記載がないため、詳しい判断を求める場合は、指導権限のある府に相談するよう助言した。
本人	特別養護老人ホーム入所中に入院となったが、入院中の施設の居住費の計算がどうなっているのかわからない。月により請求額が違っていることがある。	入院中の居住費は施設と利用者との契約により定められるものであり、契約書、重要事項説明書を確認いただき、不明な点は特別養護老人ホームの生活相談員に説明を求めることを助言した。
家族	母親は、特別養護老人ホームに入所していたが、脳内出血のために入院した。重要事項説明書には、入院しても3か月以内は特別養護老人ホームに戻れると記載があったが、特別養護老人ホームから入院後1週間もしないうちに部屋を片付けるように言われた。特別養護老人ホームからは、入所時に、入院して1か月であっても部屋を空けてもらう場合や、1週間でも出てもらう場合があることを説明したと言われたが、そのような話は聞いていない。	入所者の入院期間中の取り扱いについては、入院後おおむね3か月以内に退院が見込まれている時は、退院後再び当該特養に入所することができるようにしなければならないとあることを説明する。また入所時に特別養護老人ホームの空床利用についての説明を聞いていない事については、再度特別養護老人ホームに確認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	<p>母親は、在宅酸素を使わなければならなくなった。今月末に退院することになり、入居していたケアハウスと同じ法人の特別養護老人ホームに入所させてほしいと希望したが、在宅酸素の管理が難しいので受け入れができないと言われた。施設と話し合いを何度もしたが拒否するばかりで話にならない。どうしたらよいか。</p>	<p>相談者が希望している特別養護老人ホームは、医療的なサービスの提供が困難であり対応ができないということであれば、入院中の病院の地域連携室や医療相談員等に相談するように助言した。</p>
家族	<p>父親は、病院を退院後に特別養護老人ホームへ入所することになり、退院前に契約をした。退院時に特別養護老人ホームの空きがなかったので、一時的に介護老人保健施設に入所して、特別養護老人ホームが空いたら入所する予定であった。後日、突然特別養護老人ホームから連絡があり、視力障がいのある父親を受け入れるための施設内の環境整備と職員への研修が間に合わないと言われた。父親が視力障がいであることは入所の申し込み時に伝えていたのでわかっていたはずである。介護老人保健施設には長くいることができないので、この先どうしたらよいか困っている。</p>	<p>入所の契約をしていたにもかかわらず、施設の理由で利用者の受け入れができなくなったのであれば、特別養護老人ホームに次の施設を探してもらうよう相談することを助言する。特別養護老人ホームから適切な措置がなされない場合には、介護支援専門員又は地域包括支援センターに相談することを助言した。</p>
家族	<p>父親が入所している特別養護老人ホームから、父親が突然倒れて病院を受診すると、血糖値が700まで上がっていたと連絡があった。主治医から、水分の摂取量が少なく脱水により急激に血糖値が上がったのではないかとされた。施設に確認したところ、十分な量の水分を飲んでもらっていたと言うが、嚥下障がいのある父親が本当に十分な水分を取っていたか疑問である。父親が脱水による体調不良を起こさないようにしてもらうにはどうしたらよいか。</p>	<p>施設に対して、父親がどのようなサービス提供を受けているのか、水分摂取の対応はどのようにしているのかなど詳しい説明を求めることや、家族の意向を伝えるように助言する。施設の指導はどこの行うのかと聞かれたので、指導権限は府にあることを伝えた。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>母親は特別養護老人ホームに入所して5年になる。昨年、母親は肺癌の診断を受けた。特養の介護支援専門員から、看取りのできる体制がないので退所してほしいと言われた。肺癌の診断は受けているが、まだ目に見える症状は出ておらず、これまでと変わらない状態であるため、退所しろと言われることに納得がいかない。また、最近、特養から母親のわずかな状態の変化も逐一電話で報告してくるので、退所させようとして嫌がらせをされているように思う。</p>	<p>特養は施設の体制や人間的な理由で看取りができないことを言われているかもしれないことを説明し、今後の病状を含めて話し合うことを助言する。また、特養が入所者に対し適切なサービスを提供することが困難な場合は、適切な施設や病院を紹介するなどの対応をしなければならないことを説明し、やむを得ず退所しなければならない状況であれば、特養に退所後の調整についても相談するよう助言する。</p>
家族	<p>母親が入所している特別養護老人ホームに対する苦情である。施設は、利用者や家族に施設サービス計画の説明をしない。利用者の介護内容が変わっても計画は同じ内容で、定期的な見直しもしていないのに、サインをするように言われる。</p>	<p>施設サービス計画の説明がないことについては、施設に直接説明を求めるように助言する。また、施設サービス計画は利用者や家族の同意を得なければならないことから、サインをする前に内容について施設に疑問点など確認するように伝えた。</p>
家族	<p>①施設から、口腔内・鼻腔内のたん吸引の同意書が届いた。姉は常時たん吸引をするような状態ではないので、同意することを断ったところ、施設から同意してもらわないと困ると言われた。必ず同意しないとイケないのか。また、書類には、たん吸引の資格を持った職員が対応すると書いてあるが、どのような資格なのか。②医療機関に受診する場合は、施設が独断で決めるものなのか。家族には連絡しなくていいのか。</p>	<p>①たん吸引は医療行為であるため医療従事者の他に、医師の指示や看護職員との連携のもとに、一定の研修を受けて認定された介護職員が行う場合もあることを説明する。入所者が常時たん吸引が必要でなくても、緊急時に行うための同意書であることも考えられるため、同意書の目的や対応の内容について詳しく施設に確認するように伝える。②緊急時を除き体調の変化があり受診が必要な場合には、相談者へ報告してほしい旨を施設に伝えて話し合うように助言した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>特別養護老人ホームに入所している伯母には認知症があり、夜間に徘徊がある。施設長から、夜間の職員の体制では、離床したり転倒してもすぐには対応できないため、睡眠剤を服用してもらってはどうかと言われた。できれば睡眠剤を飲ませたくないが、飲まないといけないのか。睡眠薬の服用を拒否したら退所させられるのか。特養ではなく有料老人ホームなら睡眠薬を飲まなくても対応してもらえるのか。</p>	<p>睡眠剤の処方は、医師の診断が必要であるため、服用の是非については主治医と相談することを伝える。施設長には、相談者の意向を伝えて話し合うように助言する。特養がサービス提供が困難であると判断された場合には、特養は退所に当たる利用者への援助をしなければならないため、次の施設等について相談することを助言する。認知症高齢者の対応ができる施設については、相談者が言われていた有料老人ホームについて概要を説明し、認知症対応型共同生活介護などもあることを説明する。特養との話し合いが円滑に進まないようであれば、市に相談するよう伝えた。</p>