

苦情相談対応等の状況について

事例 1	概 要	<p>【相談者：施設入所者の家族（娘夫婦）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和 2 年 11 月より、市内の有料老人ホームに入所しているが、今まで 5 回の転倒事故をおこしている。 ・転倒はすべて夜間におきているが、施設からは「夜間だからずっと見てられない」と言われてしまった。 ・先日ケアプランの見直しをおこなった際、夜間の巡視を強化してもらうようお願いしたが、その数日後に 5 回目の転倒事故があり、股関節骨折で市民病院へ入院になってしまった。 ・施設からは今まで、ヘッドギアの購入や家具の撤去など言われて行っているが、それも最初から転倒する前提で言われているような気がして、施設として何一つ対策を行わないのかと不信感がでてきてしまった。 ・転倒事故に対して、謝罪、説明、再発防止策の提示等もなく誠意が見られなかった。 ・今回の件も、入院することを伝えると「そうですか」と一言で終わり、病院の部屋番号を聞かれ入院は家族の対応（支払い）になるのでと言われたただけだった。それでも施設長からの謝罪、説明はあるかと待っていたが、連絡がこなかったので市役所に相談にきた。 <p>家族としては、施設とは陰悪にはなりたくないなので、直接言えず市役所へ相談。</p>
	結果・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・市に届いている事故報告書を確認したが、今回の被害者に関するものは一つも確認ができなかった。 ・当該施設は、県が指定、監督する施設なので、県に対して、情報提供を行った。 ・認知症による徘徊等があるとのことであったため、ご家族に対しては、認知症対応型のグループホーム等に移るのという選択肢もある旨、説明を行う。 ・施設に対しては、苦情が寄せられている旨、情報提供を行った上、事故報告書については、県指定の施設であっても、保険者(市)には提出する必要がある旨、指導を行う。 ・退院後、施設に戻り、それ以降の事故報告は提出されていない。

事例 2	概 要	<p>【相談者：施設入所者の家族（長男）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内のグループホームについての苦情申し立て。 ・グループホーム内で使用するベッドを体の状態が悪化している為、<u>自費でレンタル</u>して欲しいと施設側から言われたが、なぜ自費なのか？ ・理由の<u>説明が曖昧</u>で理解できないので、教えて欲しいと介護保険課へ連絡が入る。 ・施設側からは、介護保険の<u>限度額に対し、めいっぱい利用</u>しているので、自費になるとの説明を受けたとのこと。 ・お金の話なので突然実費になると言われても困る。
	結果・対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・実費になる原因については、限度額の問題ではなく、グループホームの施設利用と、介護用品のレンタルが<u>制度上併用できない</u>ことが原因であると説明する。 ・また施設に対しても、その旨説明を行う。 ・その後、施設側からご家族様へ説明があったとのことであったが、なぜ、限度額の話などと嘘を言うのかと、などと納得のいかない様子であったが、しばらく傾聴していると、施設の方の苦労はよく分かっており、実費になることについても理解を示された。

事例 3	概 要	<p>【相談者：デイサービス利用者の担当ケアマネ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>中津地区のデイサービス</u> を利用していた <u>山口地区</u> の方が、大雨等の災害を理由に、6/16 日を以て、<u>利用を断られてしまった</u>。 ・ 本人は利用終了の通知が届き、パニックになり「自殺する」など口走り警察沙汰にまでなった。 ・ 事業所の対応に疑問を持ったとの苦情。
	結果・対応状況	<p>デイサービス事業所の管理者から聞き取りを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ もともと、落合地区までしか受けておらず、初めて山口地区の人を受け入れたが、やはり大雨等の災害時における <u>職員の安全確保</u> や、<u>送迎距離</u> もあり利用をお断りした。 ・ 利用者さんがパニックになるのはもともとで、お迎えの時間等も気を遣っていた。 ・ お断りの理由として、利用者さんに問題があるわけではないので、心苦しかったが安全面を考えた。 ・ 事前に本人、ケアマネ、家族にも電話で説明し、利用者には認知症があるので、文書にて利用終了の連絡もしていたとのことであった。 ・ その方法が適切だったかはわからないが、<u>利用を断る理由としては致し方なかった</u> のではと感じた。 ・ 聞き取り内容を、担当ケアマネに伝え、ご理解をいただくが、受け入れを決定する際に、もう少し慎重に考えるべきであったように思われる。 ・ 利用者の方に関しては、主治医から精神科への通院を勧められているとのことで、近日中にケアマネが主治医へ面談に赴き、継続的にフォローを行っていくとのこと。