

＜苦情相談＞※一部抜粋

①2015/10/27 10:00～10:40 電話 入居者本人 非登録ホーム	
(相談)	妻(80歳代)と2人で入居中。8年が経過した。最近妻が歩行器で移動中、転倒してケガをした。ホームは介護事故として認識していない。以前転倒により肋骨を骨折したとき、14万円の実費請求をした際には、14万円の見舞金が出た。家族会はあるが、機能していない。問題点を提起しても改善につながらない。ホーム長は弁解に終始している。
(対応)	要介護中心の施設に自立の方が入居していて、生活の(QOL)の違いからの問題点の指摘であった(食事内容、ホーム内でのアクティビティ等)。施設内の介護事故については、すべてがホームの責任といえるか、非常に難しい問題があるので、事故が発生してホームの対応に問題があると思われる場合は、県・国保連等、第三者機関に相談して欲しい。当協会も常時受け付けている(県等の電話番号を知らせる)。家族会が今後機能する様、家族会で積極的に発言し続けていただきたい旨伝える。
②2015/10/27 12:25～12:45 電話 入居者家族 不明ホーム	
(相談)	母親(89歳)が、有料老人ホームに入居中。3カ月で2回入院した。2回目の入院について施設の対応に不信感を持っている。搬送するとの連絡の後、自宅で待機するようにケアマネから言われた。2時間待機し、病院に向かうと「入院になりました」とケアマネから言われ、ケアマネが代筆した入院資料にサインするよう強要された。その場ではしょうがないのでサインをしたが、入院に至った経緯について納得できないので、現在病院に質問状を出している。入院中は母親の認知症が酷く、食事も2割くらいしか摂取できなかった。退院後は入院したことで、相談者にあたるが多くなった。入院させたのが相談者だと思っている。他の施設への入居も考えている。
(対応)	話を拝聴した。入院の経緯については病院からの回答を待って施設側と交渉することを勧めた。ケアマネが入院を促したように捉えているが、入院の判断は医師が決めることを再度理解していただいた。施設に対する不満については管轄する行政に相談してみてもどうかと案内した。
③2015/10/27 14:00～14:40 電話 入居者家族 非登録ホーム	
(相談)	ホームに入居中の姉(85歳、要介護4)について、ホームは大変よくしてくれていると感謝している。(ex. 転んで骨折した時の手際よい病院への搬送)。相談者は、1カ月に1回、2時間半かけて姉のところを見舞っている。先般行ったとき、部屋の清掃が行き届きと思ったり、姉の視力低下による不自由さを感じたりして心配になった。この場合、気付いたことはホーム側へ伝えてもよいものか。
(対応)	お姉さんも骨折したり、認知症が進んだり、眼が不自由になったりで心配ごとが多くなり、いろいろ気になると思います。是非訪問した時は、遠慮なく施設長なり職員に申し出て状況を把握して下さい。遠い所に居ると見えないことで心配事は多くなると思います。ホーム側と接触を持ち、実態を把握していただくことを望みます。
④2015/10/27 15:10～15:23 電話 入居者家族 登録ホーム	
(相談)	母がホームに入居している。4カ月が経過した。認知症であり、90歳を過ぎている。夜中に大声を出すということで、退居を促すような言い方をされている(病院又は老健に入ったらどうか等)。これは仕方ないことなのでしょう。「看取りまで対応」とうたっているが…。又、夜間、泊まって母親の様子を見たり、世話をしたいと思うが、宿泊は認めていないとのこと。
(対応)	終身利用と言っているからには、余程のことがない限り退居はさせない筈。契約書にどのように書かれているか、又宿泊についても規定があると思うので、よく見て下さいと伝える。相談者が契約書等をもって、ホームと話し合いをして良いかと言われるので、「そのようにして下さい」と伝える。又、別の入居者の家族も退居を迫られていて不満をもっているのので、この電話番号を教え、電話をかけるように言うとのこと。

⑤2015/10/28 10:30～10:45 電話 入居者家族 不明ホーム	
(相談)	90歳の母(要介護4)が、4月中旬に老健からホームへ移った。8月に骨折し、入院。その後退院となったが、退院後の通院は家族でやってほしいとホームから言われ、今は家族で対応している。これは普通の事なのか。なぜホームでやってくれないのか。 (入居時に7万円を支払い、月々も7万円だけですべてやってくれているとの事。)
(対応)	どうも話しの内容から入居している施設がどういう施設なのかわからない(特養?)。入居時の書類の内容の確認を行い、入居している施設がどんな所なのかを確認することをアドバイスした。そうしないとサービスの内容と費用の内訳がわからない事を説明し、市の有料老人ホーム届出、指導の窓口も紹介する。
⑥2015/10/28 12:20～12:30 電話 入居者家族 非登録ホーム	
(相談)	母親がホームに入居。兄と二人暮らしであったが、兄が亡くなり、その後弟が、所有していたマンションを勝手に売却し、その資金で強引に母親を入居させた。その際に弟以外の面会を認めないよう施設側に弟が言ったため、母親に会うことができない。施設に申し入れするが、一向に受け入れてもらえない。しょうがなく、家庭裁判所から保佐人(弁護士)を付けてもらった。その保佐人も施設側に面会を申し入れるが、施設が一切受け入れない。警察に言っても電話で元気であることを聞いてもらえただけである。どうしようもないので「なんでも相談」に連絡した。
(対応)	きょうだい間の不仲によるトラブルは良く有ることを説明。一般的に施設側はきょうだい間での解決を求める。話の内容では、既に保佐人まで確定しているのであれば、保佐人が面会できないことはおかしいことを伝えた。施設側にそこまでの権限があるか。普通は、ここまで行く前に話し合いが行われる。保佐人である弁護士さんにもう少し動いていただくしかないと回答した。
⑦2015/10/28 13:00～13:15 電話 入居者家族 不明ホーム	
(相談)	母親がホームへ入居しているが、ホーム職員にいじわるをされている事を解決する方法はどうしたら良いのかの相談。母親は右足が不自由の状況で1年半程の入居となるが、ある一人の職員が、夜の勤務の時だけ人がかわったように、いじわるをする。悪口も言うので、母は夜のトイレの介助を頼めない。具合が悪くなってきた。母に対してのいじわるがもっとひどくなるのではないかと不安でどこにも話せないで電話した。
(対応)	利用料を払っているのだから、当然の事としてホーム側へ話をし、改善の方法を考えてもらう。なぜそうなのかも知る必要もある。本社等に話すルートもあるが、まずは当事者間の話し合いとして、直接対応している現場の責任者(ホーム長等)へお話しし、対応を考えてもらう事をアドバイス。
⑧2015/10/29 電話 入居者家族 非登録ホーム	
(相談)	ホームに母を入居させていたが、8/1に亡くなった。2週間で退居するよう言われ、急いで片付けをした。8/5に居室を引き渡したが、8月分の管理費、家賃分が引かれていた。契約書には確かにそのように書かれていた。
(対応)	話を一通りうかがい、協会登録ホームでは日割り計算するよう言っている。非登録ホームのため、直接指導するのは難しい旨伝え、行政に相談するよう、アドバイス。