## **<苦情相談>**※一部抜粋

(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、相談者にあたることが多くなった。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はどうかと案内した。	
<b>2</b> 2015/1		
(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、部屋の清掃が不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。	
32015/1	0/27 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か。「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。	
<b>4</b> 2015/1		
(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、その後に弟が、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い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。	

<b>⑤</b> 2016/3/1	12:40~13:20 電話 入居者家族 非登録ホーム	
(相談)	半年前に老人ホームに入居した。金額の割には食事が悪い。もし不服なら、外から取りましょうかと言われる。懇談会などで、食事問題をとりあげ、改善要求などをすればクレーマーと思われ、母へしっぺ返しが来ないか心配です。どうすればよいか。冷凍食品が衛生面からも優れているといって、余り季節の食材を使おうとしないが、これは一般的か。	
(対応)	一食当りの金額は朝昼晩で決められており、1日当りの食事代はトータルして2100円とのことだが、金額については、一般的と思われる。なお、季節の食材を使って食事に色どりを加える方が一般的ではないか。食事は有料老人ホーム運営の中でも重要な部分なので、食事の改善について意見があるならば、入居者懇談会の中できっちりお話をされる方が良いと思うし、また、ホームにとっても施設運営について良い結果を生む事項と考える旨回答した。	
<b>©</b> 2016/3/1	13:55~14:13 電話 入居者家族 不明ホーム	
(相談)	奥様が3カ月位前にホーム入居。昼間はデイサービスに通い、夜は居室に戻る。通所介護通知書(本人いわく)は先日きたが、夜の部分についての介護サービスについて書いたものはない。入居者は増えてきているが、職員の数は増えていないようだ。入居当初はベルを押せば職員が来て、おむつ交換をしてくれたが、今は夜間2回位しか替えてくれないし、ベルを押しても1時間位待たされる。スタッフ数について決まりはないのか。費用は前払金0円/月額費用20万円。	
(対応)	まず介護付か住宅型かによって介護サービスは大きく異なることを説明する。ご主人は、全くわかっていなかったが、おそらく住宅型のホームと思われる。夜間2回のオムツ交換は一般的であり、その都度コールを押し交換してもらえる所は少ないと思うと伝える。同じ位の費用で介護付のホームも探せばあると思うので、転居という方法もあるが、今の所もそう悪いとは思わない旨伝える。	
⑦2016/3/2 12:25~13:15 電話 入居者本人 登録ホーム		
(相談)	自分の居室の近くの入居者が出す「臭い」に困っている。その方は被害妄想の傾向があり、ストーカー 行為もある。 ホーム側もその実態を把握しており、対応をしてくれている。ホームはその方に注意してくれたり、「臭い」の実験をしてくれたり、換気扇の設置を検討してくれているが、なかなか問題は解決しない。 このホームを気に入っているので出たくない。居室変更を検討しているが、お金がもったいない。	
(対応)	お悩みの気持ちは分かるが、ホームとしてしかるべき対応はしていると思う旨伝える。協会としてホームに連絡することや、苦情処理委員会に図る事は可能だが、問題が改めて表に出てしまう事になる。 居室の変更は、引越し貧乏の可能性もあり、おすすめしない旨伝えたところ、もう少し自分で対応し、それでも駄目なら再度協会に電話して対応をお願いするとのこと。相談員に話を聞いてもらい、少し落ち着いたとのこと。	
82016/3/3	13:20~13:30 電話 入居者本人 不明ホーム	
(相談)	サービス付き高齢者向け住宅に入居しているのだが、「サービス料」の内容と料金が不明瞭である。サービス付き高齢者向け住宅のサービス内容はどうなっているのか。管理費29,000円の他に、サービス料32,400円を支払っているのに、体調が悪い時に新聞を持ってきてもらうだけで、別途料金を取られる。	
(対応)	サービスについての契約書を見て欲しい。そこには料金とサービス内容が記載されているはずです。 契約書内容とサービス実態が違っていれば会社側に確認して欲しい。法律で定められているサービス 付き高齢者向け住宅のサービスは、生活相談と状況把握のサービスのみであり、他は事業者と入居者がサービス契約を定める旨、説明する。再度、サービス料には何が含まれているかを契約書で確認し、契約内容とサービス内容が違っていれば、ホームに確認してほしい旨、説明する。	