

<苦情相談>※一部抜粋

①2017/7/11 電話 入居者本人 非登録ホーム 苦情相談種別:その他	
(相談)	ホームに入居中の方からの相談。耳の遠い入居者が居て、朝から夕方まで、大きな音量でラジオを聞いている。自分はある病気で手術を受けており、この音が頭に響き、耐え難い。ホームを転居しようとも考えるが、今の部屋を気に入っている(南向きなど)。どうしたら良いだろうか。
(対応)	先ず、施設長に相談することを勧めたが、常駐していないし、以前も別件で苦情を言った事があるので、また話すことに抵抗がある、とのこと。今のホームは紹介会社に紹介されて入居した。紹介会社の担当者はとても親切な方だったとの事なので、その方にまた、お願いして希望に合うところを紹介してもらったらいかがか等と話している内に、本人が、やはり施設長に言うのがいいですね、と言うことになった。聞いて貰って気が晴れました、とのこと。
②2017/7/11 電話 入居者家族 非登録ホーム 苦情相談種別:接客、介護サービス	
(相談)	昨年7月に母を有料老人ホームに入居させた。要介護2であったが、この7月の認定で要介護4になった。理由は夜間の頻尿で、ひどい時は数十回センサーマットがなるという。また、足元のふらつきがひどく、食事の嚥下機能も弱ってきているとの事。 口調が激しく注意をするスタッフがいる、母親はおびえていることがあったり、マットのセンサースイッチが入っていなかったこともある等々、スタッフの対応に疑問視、不審感をもっているとのこと。ホームにいろいろ言うと、母にはね返ってくるのではと思ひ、言えないでいる。
(対応)	急に頻尿になった理由は通り一遍の説明だけでなく、他にも原因があるのではないかと。例えばスタッフに厳しく言われる等精神的なことも関係しているかも知れないので、ケアマネジャーさん相談してみてもどうか。そして要介護4は納得できないことを伝えると良い(再認定調査はすぐにはしたくないとのこと)。ホームにより、介護の質に差があるのは事実で、なるべく訪問して様子を見ていただき、余りひどいようならホームを変えることも考えた方が良くはないかとアドバイス。
③2017/7/12 電話 入居者本人 登録ホーム 苦情相談種別:契約内容の変更	
(相談)	今年の秋から食費が値上げ(喫食数によらず、一定額を徴収する等)となる予定なのだが、サービス料金の値上げについての規制はないのか。
(対応)	利用料の改定については、有料老人ホーム設置運営標準指導指針において、「利用料等の改定のルールを入居契約書等に明記すること、また改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること」とされている。費用を改定する際は、一方的に行うのではなく、所定の手順によって行われる。ただし、運営懇談会での入居者全員の了承がなければ、料金を改定することが出来ないということではない。納得できない場合は、行政や第三者機関の相談窓口相談する方法もある旨アドバイス。
④2017/7/12 電話 入居者家族 不明ホーム 苦情相談種別:介護サービス、食事サービス	
(相談)	夫は要介護5、住宅型の有料老人ホームに入居中。入院中に誤嚥性肺炎となり、それ以降ホームでは流動性の食事しか食べさせてもらえない。自分がホームに内緒で、おいなさんやとんかつを持ち込んでいるのが現状。何とかホームで常食を食べさせたいが、なんとかならないか。介護全体に配慮が欠けているのが気になるが、どうしたらよいか。
(対応)	食事については、念書を差し入れる、専属の食事ヘルパーをつける等の条件をつけて、ホームと相談してみてもどうか。ホーム側は事故を心配して、どうしても安全な方向で対応する傾向にあるのかもしれない。ホームのヘルパーが、全てにおいて家族と同様に対応するのは難しい。
⑤2017/7/12 電話 入居者本人 登録ホーム 苦情相談種別:食事サービス	
(相談)	食事の改善が全くなされない。メニューは良く書いてあるものの、実際のところ食事のまずい理由が、冷凍食品を解凍したものばかり。半分くらい食べて残すような状態なのに、食事業者に直接苦情は言えないことから、ホーム側に苦情を述べても一向に改善されない。
(対応)	通常は食事業者が残食の状況をみながら自主的に改善向上させるものだが、このような自主的改善がなされないときの食事の改善は入居者とホーム側と話し合う事が大切であり、改善されるまで、ねばり強く改善要求しないと良くならない。