

認知症対応型共同生活介護

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
<p>家族</p>	<p>父はグループホームに入居している。①ホームから褥瘡の処置に使用するガーゼを買ってくるように言われたが、ガーゼはホームが準備すべきではないのか。②ホームには看護職員がいないので介護職員が褥瘡を洗ってガーゼを当てている、医療的な知識がないので褥瘡が良くなるのか心配である。③父は要介護3から要介護5になり入居費用が上がった、介護給付以外の費用も上がるのか。</p>	<p>①医療処置に使用する消耗品については、原則として処置を行う医療機関から提供されるものであり、ホームが負担するものではないことを伝えると、ホームに入居後に褥瘡が発生し、ホームも責任を認めていると言われる。医療機関やホームと話し合うように伝える。②創傷の処置については、医療行為とされる場合もあり、ホームに看護職員がいないのであれば医療保険で外部の訪問看護を利用できることを説明し、医療機関やホームと相談するように伝える。③介護給付は要介護度によって単位数が異なることを説明し、それ以外の実費徴収についてはホームによって異なるため重要事項説明書等を確認し、不明な点はホームに説明を求めるように伝えた。</p>
<p>家族</p>	<p>義父がグループホームを利用するようになって約1年になる。利用当初、介護拒否があったのでホームの管理者から、主治医の診察を受けて落ち着くための薬を処方してもらうようにと言われた。義父に強い作用の薬を飲ませたくはなかったが、退居させられると困るので、仕方なく薬を飲ませることにした。薬を服用してしばらくすると義父は、一人での歩行が困難になった。薬はすぐに中止になったが、入居当初と比べるとかなり身体機能が低下している。ホームの管理者と話し合うと、精神科病院に入院して薬の調整をするようにと言われた。私たち家族としてはホームに対する不信感があり精神科病院を受診させたくないが、ホームを退去させられると困る。どうしたらよいか。</p>	<p>相談者はホームがもう少し義父を手厚くケアしてくれていれば、これほど身体機能が衰えることはなかったのではないかと話される。相談者によると、ホームの管理者に何度も相談をしているが、人手が足りないので義父一人だけに時間や人員を割けないのが現状であると言われ、状況の改善が見込めないとのことである。相談者から、精神科病院受診時に利用者の状況を撮影したビデオを医師に見てもらうことは可能かとの質問を受けたが、それは各医師の判断になることを伝える。また、診察時に利用者と家族の意見を伝えたいので医師の診断を仰ぎ、医師の診断を基にホームの管理者と再度話し合いを持つことも併せて提案した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>父は、認知症対応型共同生活介護に入居し、今年退居した。①今の施設で、右足に褥瘡があると言われたが、以前の施設から褥瘡のことは知らされていなかった。②父が食事摂取量が減っているため点滴をしたいと事業所から連絡を受けた。1～2日程度のことと思って了解したら、翌月知らない事業所から25日間分の点滴の請求書が届いた。介護保険サービスでは、このようなことは普通にあることか。</p>	<p>①認知症対応型共同生活介護には看護職員を置くような規定がないので、褥瘡の存在を職員が認識していたかどうかは分からないため、事業所の苦情相談窓口か計画作成担当者に問い合わせるよう伝える。②事業所の医療体制がどうなっているかを重要事項説明書で確認した上で、疑問点等については事業所に聞き、事業所への指導を求めたい場合は市に連絡するよう伝えた。</p>
家族	<p>父親は8月中頃に、グループホームを退去した。8月と9月分の先払いしている部屋代や管理費等を返金してほしいと何度もホームに伝えているが返金してくれない。</p>	<p>部屋代等の返金については、事業所との契約となるため、相談先として消費者生活相談窓口を伝えた。</p>
家族	<p>母親は、グループホームを退居することになったが、ベッドのマットレスを新調してほしいと言われた。汚れてもいないのになぜ新調しなくてはならないのか。</p>	<p>契約書や重要事項説明書に退居時の利用者の対応はどのように記載してあるか確認すると、利用者が使用したものや消耗品等については、敷金から差し引くと記載があるとのことであった。マットレスの新調について、過度な請求があるなど疑問に思われる場合は、指導権限のある市町村等に相談することを助言した。</p>
家族	<p>母親は10年前からグループホームに入居している。ホームに対して不信感と不安感がある。最近、ホームから何の連絡もなく看取りに関する書類が届き、とても驚いている。ホームから、母親が職員に対して暴言があり職員がストレスになると管理者に言われた。また、ホームの主治医から処方される薬が合っているのかも不安である。</p>	<p>看取りの書類については、ホームに説明を求めると助言する。母親の暴言については、ホームとしてどのようにサービス提供をしてもらえるのか話し合いをされること、薬のことについては、主治医に説明を求められることを助言した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>母親は誤嚥性肺炎で入院したことがあり、食事はスプーンを持たせれば自分で口に運ぶことはできるが、食べるスピードが速く、誤嚥しやすいので見守りが必要である。</p> <p>食事は全介助にしてほしいと介護支援専門員に要望し、認知症対応型共同生活介護計画書に全介助と記載してもらった。</p> <p>ところが、グループホームの職員は、人間らしい生活を送るために自分で食べることができるなら自分で食べてもらおうと言って、本人にスプーンを持たせて食べさせている。</p> <p>誤嚥性肺炎を再発しては困るので全介助にしてほしいと言っているが、計画書どおりにしてくれない。</p>	<p>サービスは計画に沿って行わなければならないことを説明する。</p> <p>誤嚥性肺炎の予防や食事方法について、主治医に相談したことはないと言われたため介護支援専門員に、サービス担当者会議の開催を依頼して、家族、介護支援専門員等の関係者で話し合うように助言する。</p> <p>その際に、主治医にも参加を求めるか、参加が難しいようであれば介護支援専門員から主治医に意見を求めてもらうことを伝える。</p> <p>また、グループホームの指導権限は市にあることを説明した。</p>
家族	<p>グループホームに母親が入居している。そのグループホームに2、3週間前、新しい入居者が入った。この新しい入居者は、助けてと叫んだりするので、他の入居者が眠れない。新しい入居者と他の入居者が喧嘩になることもある。介護職員は、新しい入居者への対応のために他の入居者への対応がおろそかになっており、介護職員は疲れていると言っている。</p>	<p>グループホームの管理者に相談したか確認すると、相談者はすでに管理者に相談しており、管理者は謝るだけとのことであった。管理者に相談しても対応してもらえないのであれば、事業所の指導権限のある市に相談するよう助言した。</p>
家族	<p>認知症の夫がグループホームに入居しており、入居費用は貯金を切り崩して支払っている。市に、特養の申込みのことで相談し、夫の要介護度を聞かれたので、要介護2であることを伝えたと、特養は要介護3以上でないとい入所できないから申込みはできないと言われた。このままグループホームの入居を続けると生活ができない。担当介護支援専門員には、夫が要介護2になったことはまだ伝えていないが、早めに伝えて相談した方がよいか。</p>	<p>特別養護老人ホームの入所については、原則として要介護3以上となっているが、要介護2以下であっても特例として入所が認められる場合もあることを説明する。グループホームの入居を継続することが経済的に難しいことや相談者が自宅で認知症の夫の介護をすることができないことなどの状況について、入居先のグループホームに伝えてあるか確認すると、まだ相談していないと言われる。グループホームに相談すると共に、担当介護支援専門員にも今後のことについて相談するよう伝えた。</p>