

1 訪問介護

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
1	訪問介護・通所介護	子	デイサービス、ヘルパー利用時の怪我について	私(相談者)の母がデイサービスからの帰宅時にズボンが濡れていた。確認すると膝の右横あたりからの出血で、縫合が必要な裂傷があった。玄関口まではデイサービスの職員が、玄関からベットまではヘルパーが対応していたが、どこでけがをしたか分からず、デイサービスもヘルパーも責任転嫁をして原因が分からなかった。 警察の検証の結果、虐待ではなく過失ということになったが、事故現場は特定できなかった。 受診した医師から今回の傷は強く力が加わったことが原因と言われている。 デイサービス・ヘルパーのどちらの事業所からも謝罪はなく、高齢者にはよくあることのような言い方をされ、このようなことがある度、治療費は払えないと言われた。 今回はヘルパー事業所が治療費を払ってくれたが、どこでけがをしたか調べる方法はあるのか知りたい。	どこで怪我をしたかは、警察が現場検証を行った結果分からなかったため、これ以上調べるのは難しいことを伝える。 今後このようなことが起こらないようにケアマネジャーに連絡し、担当者会議を開いてもらい、今後のサービスの時の対応について気を付ける点等を話し合ってもらうように提案し、納得される。

2 訪問看護

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
2	訪問看護	その他家族	訪問看護事業所から紹介された往診医の対応について	私(相談者)の義理の両親はどちらも介護が必要で、特に義父は持病もありかかりつけ医があった。 訪問看護も利用し体調の確認もしていたが、訪問看護の事業所の責任者から往診医を紹介すると言われ、主治医が変わった。3か月に1回処方箋が出ており、3か月毎に往診医の所には私が支払いに行っていたが、この度、1度も往診がされないまま処方箋が出されている事、紹介された医師は往診はしない事が分かった。こんなことで良いのか。	高齢者の受診に関しては、本人が通院等することが望ましいが、家族が医師に本人の状態を伝え投薬が可能な事もあるので、その件については医療安全相談センターで確認してもらう事を伝える。 訪問看護の責任者の対応については、今の事業所を変更の予定がないとのことで、ケアマネジャーにも相談し今後このようないい加減な対応をしないよう、話し合いの場を設けてもらうように伝え了承される。

3 通所介護

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
3	通所介護	子	デイサービス職員の対応について	私(相談者)の母のデイサービス職員の対応について相談したい。 母は軽度の認知症がある。本人曰く、デイサービスの相談員より嫌なことを言われたり、されたりした。今までも何度かあり、今回もありもしないことを言われて、我慢出来ずに大きな声を出して言い返したら職員全員から無視されたとのことだった。 その後母は相談員に謝ったが、他の職員からの対応もひどくなり、我慢していたが、体調が悪くなり利用途中でデイサービスから帰宅した。 前にも一度あり、ケアマネジャーには相談し対応してもらったが、デイサービスの対応は変わらず、今回はケアマネジャーのいるところでその対応をされたが何もせず見ているだけだったので、母はケアマネジャーも変えたいと言っている。 老々介護で、本人が食事も摂れなくなっているため、父も大変になっている。母に軽度の認知があり、訴えても職員の言い分が通りそうで、あまり意味がないように思っている。 包括も同じ系列の事業所ため、相談したくないと思っており、今後家族はどうすれば良いか。	職員全員からの対応で、ケアマネジャーにも相談をしているが改善されていないとのことなので、デイサービスの管理者・施設長に対応について相談をされるようお伝えする。 また、利用者の権利であるためケアマネジャーの交代は可能であること、ケアマネジャー変更時にデイサービスの利用施設を交代することも可能であることを伝え了承される。 併せて包括以外にケアマネジャーを探す方法を尋ねられたので、各区役所の窓口で無料配布のホームページがあるので、新たなケアマネジャーやデイサービスを探すことができる事も伝える。

4 短期入所生活介護(ショートステイ)

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
4	短期入所生活介護	子	ショートステイの職員の対応について	<p>私(相談者)の母親は脳血管障害での軽い認知症があり、既往歴があるためか、熱発することが多く、月に1回の予約をしていたショートステイをキャンセルすることが増えていった。</p> <p>その施設は10年近く利用してきたこともあり信頼していたが、2年前にショートステイの担当者が代わってから対応が悪くなったように感じていた。</p> <p>2年前から交代したケアマネジャーから、ショートステイの場所までが遠いので近くで探してはどうかとショートステイの担当者が連絡してきたと連絡が入った。</p> <p>10年利用してきて、今更、遠いのもおかしいと思い、ショートステイの担当者に電話をしたら、怒ったような話し方で、近くで探したらと執拗に言い、心臓疾患のある母親を受け入れてくれるところがあるか分からないけどとも言われた。</p> <p>永年利用してきた施設から、そのような言い方をされたことになんとも言えない憤りを覚えたので、国保連に相談したいと思い電話をした。</p>	<p>相談者は度重なる母親の熱発でショートステイをキャンセルしてきたことは、申し訳ないと思っているが、怒ったような言い方と受け入れてくれるところが無いような言い方は介護施設の職員としては、どうかと思うと話される。</p> <p>2年前まで担当して貰っていたケアマネジャーの方も同系列の施設に勤務しておられ、相談者と今でも連絡を取り合っておられるとのことなので、ショートステイの担当者の対応について相談されることをお勧めする。</p> <p>母親の経済的な件についても心配なことも多いと言われたので、社会福祉減免をご利用されていないのであれば、年金の金額にもよるが、申請されてはどうかとお伝えし、了承されたので相談を終了する。</p>

5 特定施設入居者生活介護(介護付き有料老人ホーム、ケアハウス、養護老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅(有料老人ホームに該当するもの))

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
5	特定施設生活介護	子	ケアマネジャーの変更について	<p>私(相談者)の母親が2年間入所している介護付き有料老人ホームで、1年目に担当してくれたケアマネジャーは母親に対しての対応も良く、施設での状況を逐一報告してくださり、満足していた。</p> <p>去年、担当のケアマネジャーが交代すると、今までの対応と真逆で必要な対応を何一つしてくれないので、施設の支配人に相談した。その後、対応は少しはマシになったものの本質的には変わらず、言葉の端々に嫌な感じが伝わってくるので、母親も嫌がっている。</p> <p>施設の支配人は感じもよく、施設を代わろうとは思わないが、常識的にケアマネジャーを交代したいと伝えていいものか悩んでいる。</p>	<p>ケアマネジャーの交代を支配人に依頼することは問題ないと思うという事と、施設での生活を我慢する必要はないので、可能かどうか分からないがお母さまが満足できる環境を獲得できるよう検討して欲しいと伝える事をお勧めし、納得されたので相談を終了する。</p>
6	特定施設生活介護	配偶者	歩行器のレンタル料について	<p>私(相談者)の妻は有料老人ホームに入所中で、当初、副施設長より無料の歩行器を貸与されたが、2週間ほどで別の歩行器に変更になっており、レンタル料を請求された。</p> <p>料金を支払う事に問題はないが、当初無料の物をレンタルできると聞いていたのに有料のレンタルに変更になってから暫くたって契約書に署名を求められた。</p> <p>入所時の契約には、車いすのレンタルについては明記があるが、歩行器については無い。対応はどうなっているのか。</p> <p>施設職員に確認しても要領を得ず、西宮市、宝塚市、県民局に確認したが、入所先が市をまたいでいる為、施設とよく相談と言われる。</p> <p>県民局も契約者を確認し、内容に沿っていないければ改善をして貰うと言われる。</p> <p>施設長・副施設長・ケアマネジャーとも入所当時と変わっている。</p>	<p>県民局の言うように、契約書の確認をして貰い、違っていれば契約内容に沿ってサービスをしてもらうよう施設長と話をしよう勧める。</p> <p>担当ケアマネジャーにレンタル品の変更に関する事は相談し、以前のレンタル分はどのような対応になっているか確認して貰う。歩行器のレンタルについては、新に就任された施設長に契約内容について確認をする事を勧め、施設長に確認をしてみますとの事で相談を終える。</p>

6 居宅介護支援

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
7	居宅介護支援	本人	要介護認定について	私(相談者)は4月に介護認定の更新があり、難病患者の認定も受けているのに要介護1から要支援2になった。 要支援になったことで、電動車いすは利用できなくなり、デイサービスやリハビリの利用回数を減らされたり、ヘルパーの利用回数も減らされたので困る。	相談者に詳しく伺うと、デイサービス等の利用できる回数が減ったことに不満があるように受け取れた。 介護の認定に難病患者の認定は加味されないことや、身体的に「できる・できない」が認定調査での聞き取りの中心になること、また、介護認定結果不服がある場合は、行政不服審査法による申立てが出来ることを相談者にお伝えする。
8	居宅介護支援	本人	ケアマネジャー、訪問リハビリの担当者の対応について	私(相談者)は現在独居で娘も頻繁に来るのは難しいため、ヘルパーを利用している。 新しく担当を交代したケアマネジャーは、担当者会議で私の意見を聞かず、周りの意見だけで勝手にプランを勧めようとしたり、希望もしていないのに認知症のデイサービスに行くように執拗に迫るので、どうしても行きたくないと伝えても無視してくる。 訪問リハビリの担当者も施術中に居眠りをするので、それを訴えても、本気にしてくれず、リハビリの担当者が人権侵害だと怒ってきた。それらについて、ケアマネジャーの事業所の上の人に電話をしたら、暫く話を聞いた後で、電話越しに怒鳴られたので、事業所の本社に苦情を入れた。その後、ケアマネジャーの事業所の上の人が自宅に来て、平謝りをするが、どうしても納得がいかず、市役所の介護保険課に相談して、他の事業所に代わることにしたので、今は落ち着いている。	相談者はケアマネジャー事業所の本社や、市の介護保険課にも相談されていて、市の紹介で新しいケアマネジャーも探されていた。 ご自身で介護保険に関しては勉強されているので、無視されたことと、認知症だと思われ、執拗に認知症デイサービスを勧めてこられたことに憤りがあつたご様子。 色々、話を聞いてくれてありがとうと言われ、相談を終了する。
9	居宅介護支援	子	ケアマネジャーの対応について	私(相談者)の父のケアマネジャーの対応について知りたい。 先日、父がパーキンソン病の診断を受けた。それまで介護保険で通所リハビリを受けていたが、ケアマネジャーから医療に変わったので私の対応は終了ですと言われた。 医療になるとケアマネジャーはプランを立ててくれないのか。リハビリの相談は誰にするのか。また誰が医療でリハビリをすると決めたのか。今後、介護保険を使う時には誰に相談するのか。	医療保険でリハビリをする場合、他に介護サービスを受けていなければ、ケアマネジャーがプランを立てることはない事を伝える。 リハビリの指示を出すのは主治医になるので、納得がいかなければ主治医に確認する事を伝え承される。 今後、介護保険を利用する際には、今までのケアマネジャーに相談するか、各市町の相談窓口で相談することを伝える。
10	居宅介護支援	本人	サービス利用について	私(相談者)は要介護2と身障1級を持っている。 今までは週6~10回ヘルパーが来ていたが、今回のケアマネジャーに母と弟と同居しており、家族同居なのでヘルパーは週1回でいいでしょうと言われた。 母は要支援2だが、サービスは利用しておらず、ほとんど寝たきりに近い状態で過ごしている。弟は日中仕事で家にいないため、日中食事がとれない状態になっている。これが正しいサービスの利用なのか。 ケアマネジャーを変えたくて探しており、電話をしたり、電動車椅子で事業所に出向いているが、受け持ちが一杯で対応できないと言われている。 包括にも相談に行ったが、紹介できるケアマネジャーがいなかったと言われた。 市にも何度も相談に行っているが対応してくれない。 前のケアマネジャーからセクハラの疑いも掛けられた。 ヘルパー事業所も変わる事になっている。 今の世の中、希望通りサービスは受けられないのが普通なのか。	ケアマネジャーからは家族同居のため、生活援助のサービスはできないと言われていたとの事。 母親が要支援の認定を受けており、日中の生活援助の対応ができないのであれば、ケアマネジャーに実情をきちんと伝え、母親の状況を踏まえたうえで、サービスプランを立ててもらうことを相談するように伝え納得される。
11	居宅介護支援	その他家族	要介護認定について	私(相談者)の祖母が今まで要介護1でデイケアを週2回利用していたが、今回要支援1になり週1回しか使えなくなった。ケアマネジャーに聞いても全国的にそういう制度なので仕方がないというため本当にそうなのか教えてほしい。 今回の相談も包括支援センターに相談してみたが、ケアマネジャーを変えますかという苦情にとらえられてしまった。区分変更申請中であり、ケアマネジャーも変えたくないため包括には今後相談しにくいと言われる。	現在、介護認定区分の変更申請をしているとのことなので、今回の認定調査時には同席させてもらうよう伝えること、認定結果が出た時点で再度ケアマネジャーにサービス内容について本人、家族の要望を伝え相談することを伝える。 それでも状況が変わらなければ包括には言いにくいということなので、市に相談するよう話すと了承された。

7 介護福祉施設(特別養護老人ホーム)

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
12	介護福祉施設	子		<p>私(相談者)の母親は特別養護老人ホームに入所しており、入所時より認知症はあるものの、自分で何でもできる状態だったが、認知症が進行したため転倒を繰り返し、大腿骨頸部骨折や肩の骨折で手術を行い、手術後はリハビリ病院のリハビリで回復していた。</p> <p>その後、精神的に落ち着かない状態であるため服用している薬を変更したと施設より連絡があったが、新しい薬を服薬後、副反応が出ていたことから服薬を中止するよう言われた旨を施設に伝えた。</p> <p>1ヵ月程するとまた状態が悪くなったが、施設から前回副反応が出ていた薬を再度服薬すると言われたため拒否すると、また別の薬を少量から徐々に増やしていくと施設の医師より相談された。</p> <p>母親はじっと座っていることは出来ないものの、暴力をふるう事もなく、周りに迷惑をかけていないと思うが、従来型の居室では同室者より苦情が出ていたとのことで、私の了承なしに、ユニット型に転室していた。</p> <p>母親は作業療法士が入ってくれている時は落ち着いており、ユニット型に移動したのであれば対応が十分に行えるのではないかと考えた。</p> <p>その後、施設の医師より新たな薬を拒否するのであれば、夕方に3時間程度、毎日様子を見に来て欲しいと言われたが、毎日行くことは難しく、このままでは、新たな薬の処方が始まってしまい、副反応がでていた薬の時と同様の状態になるのではないかと不安に駆られている。</p>	<p>特養のユニット型に転室したのであれば、入所している入居者の対応は特養で対応するのが本来の業務であると考え、ユニット型の対応について十分な対応をして欲しいと伝えても良いのではないかとお伝えする。</p> <p>お母様の精神症状に関してご家族が検討されるのであれば、専門病院に入院し、薬の調整をされることも一案ではないかと提案する。</p> <p>相談者は一度、夕方5時から8時に訪問し、母親の状態を観察した後にごうしたら良いのかを考えてみますと言われ、相談を終了する。</p>
13	介護福祉施設	子		<p>私(相談者)の母親は10年前に特養のケアハウスに入所し、4年半前に特別養護老人ホームに移った。</p> <p>先週の金曜日に系列の病院に救急搬送され、状態を確認すると、脱水症状で誤嚥の跡があり、栄養失調だと言われた。いつも施設に確認した時は食事は8割方摂取していると言われて安心していたのに、病院での結果を聞いて、唖然としてしまった。</p> <p>施設に回答を求めたいと思い連絡して、説明して欲しいと伝えても、その後、返答がないまま、逃げ回っているように感じる。本当にちゃんとした介護をしていたのか不信感があるので、はっきりとした回答をもらいたい。</p>	<p>相談者はこのような結果になった経緯を知りたいとのことなので、施設の相談員かケアマネジャーに記録の開示を求めると共に、相談されてはどうかと伝える。</p> <p>施設にて施設長、事務長、看護師と面会し、記録の開示もしてもらったが、施設長からは、100人1人ひとりに目がいかないといい訳され、二日前から食事の摂取量が落ちてきたと言われた。開示された記録を確認すると、5日前から2割程度の摂取量しかなく、そのための栄養失調ではないのかと思われた。</p> <p>4日間十分に食事を摂取していなかったことについての報告がなかったことにも疑問があるし、介護記録の開示についてもコピーに行ったきりで、加筆のあとも見られた。</p> <p>本会には権限がないため、神戸市の監査指導部に加筆の件も併せて相談されてはどうかと伝え、了承されたので相談を終了する。</p>

8 介護医療院

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
14	介護医療院	その他家族		<p>私(相談者)の義理の父親は脳梗塞により言葉もはっきりせず、入院していた病院からリハビリテーション病院を経て、介護医療院に入所した。</p> <p>医療院から、義理の父は問題行動が多いので他の施設に移って欲しいと言われたり、今すぐ帰って欲しいと言われたりしたので、難しいと伝えたと、泊まりに来て欲しいと言われた。その時は主人が泊まりに行くことになったが、問題行動が多い事を理由に食堂の3人掛けの椅子を並べて眠らされており、そんな危険な状態で過ごしていたのかと思うと、やるせない気持ちでいっぱいになった。</p> <p>その後、診療内科の処方により眠れるようになったと聞いたが、昨日の朝、徘徊したため転倒し、頭と左中指、左膝より出血したと連絡があり、夕方の電話で病院に入院できるようになったと報告された。</p> <p>父は義理の母が入所している特養に申し込んでおり、そこに入れるまで、医療院でお世話になろうと思っていた。</p> <p>病院への入院については前もっての連絡も相談もなく、ましてやカンファレンスをする事もなく、医療院から一方的に決められたことに憤りを隠さない。入院を断わることは可能なのか教えて欲しい。</p>	<p>医療院に対して一方的に決められた理由の確認やこちらからの希望を伝えることは可能であると伝える。</p> <p>医療院の対応によっては、神戸市の監査指導部に相談することもできると伝え、了承されたので相談を終了する。</p>
15	介護医療院	その他家族		<p>私(相談者)は誰も看ることが出来ない親戚の入所等に関わっている。</p> <p>親戚はケアハウス入所時に脳梗塞になり、そこから病院を転々として現在の医療院に入所することができた。</p> <p>医療院では胃ろうをしている親戚の車椅子移動やリハビリの対応について、入所時に話していることを何一つしてくれないのでケアマネジャーに相談したが、改善される気配もない。</p>	<p>相談者は担当のケアマネジャーが変わったので、改めて相談してみようと思うと言われる。</p> <p>ケアマネジャーに相談しても埒があかないのであれば、医療院の管理者に相談をされても良いのではと伝え、納得されたので相談を終了する。</p>
16	介護医療院	子		<p>私(相談者)の母は老健に入所していたが、コロナで面会に行けないため、昨年介護医療院に入所した。</p> <p>褥瘡指導加算1を取っているにもかかわらず褥瘡ができており、骨まで達していたため入院手術になった。</p> <p>また、ケアプランも今年初めに出されたもののみで、7月以降のプランは立てられておらず、ケアプランがない事はケアマネジャーから謝罪されたが、他は何もない。</p> <p>介護医療院に入所後、母に毎月面会に行っていたが、今年に入り急激に痩せていったため確認すると、経管栄養(胃瘻)のカロリーが減らされており、栄養不良状態で疥癬や誤嚥性肺炎・尿路感染も繰り返していた。</p> <p>記録には、栄養状態問題なし、褥瘡はない、その後発赤ができたり消えたりしていたとあるが、その時も家族には連絡はなく、受診もしていない。ただ当時の写真見せてもらうとすでに褥瘡ができていた。</p> <p>胃瘻の交換のため大学病院に行った後、大学病院の指摘により、褥瘡が確認され、褥瘡の深さを測るためMRIを撮りたいと施設から連絡があった。</p> <p>褥瘡は骨まで達しており、手術が必要で医療院併設の病院では対応できないとの事で、大学病院を紹介してもらい手術を行った。</p> <p>褥瘡が分かった後もエアマットの使用や体位変換等の対応は行われていなかったうえ、手術前の大学病院からの水分とカリウム多く取るようにという指示も施設は対応していなかった。</p> <p>今後母は退院する予定だが、退院後同じところに戻るつもりはない。</p> <p>市や県にも報告し、弁護士にも相談しており、県より念のため本会にも連絡するよう言われたので連絡した。</p>	<p>すでに市や県にも報告済みで、市ではどのように対応するか検討するとされており、弁護士にも相談しているため、本会ではこれ以上対応できないことを伝え、必ず記録に残してほしいと言われるため、記録に残すことを伝え了承される。</p>

9 福祉用具貸与

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
17	福祉用具貸与	配偶者		私(相談者)の夫は永年利用している福祉用具の業者から電動車椅子をリースしているが、今回の電動車椅子に転倒防止ガードが取り付けられていなかったため、夫は横断歩道から歩道に乗り上げた途端に後方に倒れ、頭を強打した。ケアマネジャーと福祉用具業者に連絡したが、福祉用具の業者は体調の確認もせず、謝ることもなく、訪問診療があるのであれば、それから訪問するというものだった。本来なら、どのような状況かをすぐに確認に来るべきではないか。事故については警察にも連絡しようと思う。	相談者は福祉用具業者に対しての対応の悪さに憤りを覚えておられる。事故があったばかりで医師の訪問もまだなので、状態の確認もできておらず、福祉用具業者の担当者の対応もどのようになるかは、わからないので、担当のケアマネジャーに入ってもらい、福祉用具の担当者と話し合われることをお勧めし、その対応によっては阪神北県民局に連絡されても良いのではと伝え、納得されたので相談を終了する。

10 その他

項番	サービス種類	相談者	件名	相談概要	対応結果
18	地域包括支援センター	その他家族		すでに他界しており詳細は不明であるが、姉の夫(義兄)の特養入所に至るまでの包括支援センターの対応について相談したい。 姉は持病、義兄は認知症があり、姉は当時のケアマネジャーから度々義兄の施設入所について勧められていた。 その後、姉が持病の悪化により入院し、退院した当日に突然包括支援センターに連れてこられ、センター側からその場で義兄へ施設の入所を勧めるよう再度言われた。退院直後であることに加え、何の連絡もなく突然呼び出され、親戚も集まっていたことに姉は戸惑ったうえ、姉に対し、「あなたの方が先に亡くなる」という主旨の発言もあったと聞いているとの事で、相談者は憤慨されていた。 また姉が他界後に義兄の甥が担当ケアマネジャーに義兄の事を相談したところ、担当ケアマネジャーが包括支援センターへ連絡し、指定された日に包括支援センターに来るよう言われたとの事。 都合のいい日程への変更を包括に伝えたが聞きいれられず、結局事情のわからない2番目の姉のみ参加した。 義兄は今年特養に入所し現在は問題なく過ごしてはいるが、当時の包括支援センターの職員の対応は問題ないのか。	相談者の姉はすでに他界しており、経過等詳細が不明であるため、今回の対応の是非の判断は難しく、包括支援センターに直接聞いてみることを伝えるが、すでに確認しており、あいまいな回答であったとの事。 本会は包括支援センターへの聞き取りや指導の権限はない事、市に相談いただく事を伝えた。