

## (役務・品質について)

### (ご家族からの質問)

母が、今年の9月から住宅型有料老人ホームに入居したが、左半身不随のため、ナースコールの位置が悪く、届かない。改善をお願いしたが対応が不十分で、以降返事がなく、不安である。また、訪問リハビリのサービス利用を希望することから、住宅型のホームに入居したのに、コロナの影響でそれも不可となり、イベントもなく、家族の面談も制限されており、外出もできない。どのように対応したらよいか。

#### 《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

有料老人ホームは入居者の安心・安全を担保するための施設であり、ナースコールが届くか否かは重要なことです。返事がないということであれば、文書の提出なども含め強く改善を求めていくことが必要と思われます。これにも反応がなく、入居者の安全を図れないという場合には契約の解除も考えられます。

体験入居時に、ナースコールの設置場所の確認などを行なっていればこのようなトラブルは防げたかもしれません。有料老人ホーム設置運営指導指針では「契約締結前に体験入居の機会の確保を図ること」とされています。この体験入居は、入居者がホームでの生活を送るにあたり不都合・不便がないかを確認できる貴重な制度です。入居前には、必ず体験入居を実施し、入居者が安心して生活できる環境かご確認ください。

また、訪問者の制限については、新型コロナウイルスの影響で、実際に訪問等を制限しているホームも見られますが、利用者の求める介護サービスの制限については、不当に制限することがないように、厚生労働省から文書が出されています。こちらについても、現在のホームの感染症対策などを確認し、納得のいく説明を求めてよいと考えます。

#### 《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

ホームで実施できるサービスに限界があることは事実ですが、お客様のご要望をうかがい、できる限り要望に沿えるよう対応することは事業者としては当然の姿勢と考えます。また、入居者が希望する医療・介護サービス等(特に当該有料老人ホーム等の運営主体以外が提供するサービス)の利用について、新型コロナウイルス感染の懸念を理由に、禁止する又は控えさせるといった事案が発生していることから、厚生労働省から、「医療・介護サービス事業所において、適切な感染防止対策が実施されているにもかかわらず、新型コロナウイルス感染の懸念を理由に当該サービスの利用を制限することは不適切であり、入居者が希望する、もしくは入居者に必要である各種訪問系サービス及び通所系サービスや、訪問診療、計画的な医学管理の下で提供されるサービス等について、不当に制限することがないように、あらためて管内の有料老人ホーム等に対しての周知をお願いします。」との文書も出されていますのでご対応ください。

#### 【事務連絡】有料老人ホーム等における医療・介護サービス等の利用について(リンク)

ホームの感染症対策などについては、ご入居者・ご家族への丁寧なご説明をお願いいたします。

(参考) 有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0402 第1号平成30年4月2日)

12 契約内容等(1)~(7)略

(5) 体験入居

既に開設されている有料老人ホームにおいては、体験入居を希望する入居希望者に対して、契約締結前に体験入居の機会の確保を図ること。