

＜苦情相談＞※一部抜粋

①2016/10/25 14:10～14:30 電話 入居者家族 不明ホーム	
(相談)	父は80代で、介護付有料老人ホームに入居中。ホームで各種生活支援活動プログラムがあると事前に聞いていたが、父に言わせると各プログラムとも参加者が少ないのか、あまり活動の恩恵に浴していないとのこと。 現在は要支援2だが、要介護度指定変更で要介護1～2になりそうだという(ケアマネジャーがその様なことを言っている。)父もなんとか心身を活性化させて、要介護度が進まないようにしたいと心配している。どうしたらよいか。
(対応)	とにかくケアマネジャーさんに実態をよく聞いて、ケアマネジャーさん、お父さん、ご家族と三者でよく相談して善後策を講じて下さいと伝える。
②2016/10/26 11:10～11:40 電話 入居者本人 非登録ホーム	
(相談)	サービス付き高齢者向け住宅に入居し、3カ月経つ。食堂でいろいろなことがある。 例えば、認知症のおじいさんが自分の肩につかみかかったり、自分は食事の時、飲み物を飲むのだが、それをお酒と間違えられ、自分にも出せと言ったり、また食堂で他の入居者に自分の考えやアドバイスを言っても全然理解されない等々で日々悩んでいる。どうしたらいいか。
(対応)	対応としては、こういう所は集団生活なので、いろいろな人がいることを認めないといけない。個々の事例については、あまり気にしないよう、深入りしないようにと伝える。理解力の低下している人もいるし、これ迄の人生のやり方や考え方を変えられない人が、年をとれば本当に多いことを認めないといけないでしょう。ご自分が望むように食事は自室でとったらよい等伝える。施設長はそれなりに気を使ってくれていて、悪い住宅だとは思えないとのこと。
③2016/10/26 14:15～14:35 電話 入居者家族 非登録ホーム	
(相談)	おばが5年前から住宅型有料老人ホームに入居している。当初要支援だったが、今は要介護2で、食事以外はほぼ居室内にいただけとのこと。 外出の機会は減り、入浴も以前は毎日だったのが今は週2回。 食事は病院食よりまずいと言っている。サービスの低下についてどこに言えばいいのか。ホームは住宅型有料老人ホームとの事で、介護保険のケアプラン通りの対応しかしてくれない。
(対応)	まず5年前に入居した時の書類に記載されている点と、現在の相違点を整理し、ホーム側に変化の理由を確認するよう勧め、次に介護保険のケアプラン上での変更と元々約束されていたサービスの変更、変化なのかを確認することを勧める。 これらを整理してホーム側からの説明を求める事と併せて、行政へ確認することもアドバイスする。届出事項(サービス内容の変更等)の確認ができる旨を説明する。
④2016/10/27 10:10～10:30 電話 入居者家族 不明ホーム	
(相談)	父親の入居する介護付有料老人ホームでは、ホームに嘱託医がいて毎週1回、1人1人の所を回っている。しかし、問診や脈をとるわけではない。頭痛がするといつてすぐ薬が2週間分出たりする。健診結果についてホームから説明はなく、病院に外向かなくてはならない。 検温、血圧は毎日行っていない。レクリエーション等は殆どない(以前はあった)。こういったことをホームに言っていないものか。
(対応)	嘱託医の件については、看護師又はケアマネジャーに話してみるとよいでしょう。健診結果は健康管理の一環として看護師から説明があるのが普通だが、入居契約書や管理規程でどのように書かれているか確認して下さい。人手不足ではないかと思われるので、職員体制を重要事項説明書で確認して下さい。以前よりサービスが低下しているようなら、運営懇談会で質問をする、ケアマネジャーに希望を伝える等試みて下さい。納得できない様でしたら、国保連等にも相談するよう勧めた。