＜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、要介護度認定変更で要介護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。相談者としては、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るだけとのこと。 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良いのか。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。頭痛がするというとすぐ薬が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、病院に出向かなくてはいけない。 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してみて下さい。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。

⑤2017/2/21　11:28～11:45 電話　入居者家族　不明ホーム	
（相談）	現在、義父が介護付有料老人ホームに入居中。介護保険サービスの利用料負担が2割になり、経済的に厳しくなった。ホームでの有料サービスも事後承諾のこともあり、ホームを移ることも検討している。現在の負担は、20万円を超えるが、もっと安いところはないか。義父は、認知症もあり、職員への暴力もあるが、今は落ち着いている。
（対応）	ホームの有料サービスの事後承諾については、ホームに直接要望をお伝えしてはどうか。希望地域にも、安いホームはあるが、引っ越し等で環境が変わることで、認知症がひどくなる話もよく聞く。現在落ち着いているなら、引っ越しはおすすめしないが、慎重にご検討下さいと、伝える。
⑥2017/2/21　15:50～16:05 電話　入居者家族　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ているのだが、有料サービスが多すぎる。ちょっとしたレクリエーションやアクティビティも有料となる。有料サービスを使う時は、保証人の同意を得るようにしているのに、守られないこと多い。本社に交渉したら返金されたが、同じことが数回あった。食堂にいる時にレクリエーション等何かが始まり、移動せずそこにいた人には、もれなく請求がかけられている。職員に、髪のカット代も事前に金額を確認していたが、請求書には確認した金額より高くなっていたり、請求書が数ヶ月後にきたり、と全てにルーズな対応である。介護が重くなったらどんな介護をしてくれるのか信頼できない。退居も考えている。
（対応）	契約関係書類にどのように書かれているのか、確認してほしい。国民健康保険団体連合会、福祉サービス運営適正化委員会の電話を教える。場合によっては県に電話することを勧めた。どこに相談しても、埒が明かないようであれば、連絡下さいと、伝える。
⑦2017/2/22　10:00～10:15 電話　入居者家族　登録ホーム	
（相談）	母が入居している有料老人ホームの電気代が、月額約6,000円と余りに高いと思うが、ホームに言っても良いか。母は4～5年ホームに入居しており、この点をホームに指摘することで、ホームとの関係がぎくしゃくするのも嫌だ。各戸別にメーターがついているのに、不明朗な料金も気になる。
（対応）	不明な点は速やかにホームに質問してみることを勧めた。電気メーターの明細を見せてもらうことも一つの方法と説明する。電気代は、各居室の個人使用料とは別に、共用部の電気代が含まれていることもあると説明した。
⑧2017/2/22　10:45～11:00　電話　入居者家族　非登録ホーム	
（相談）	父親が、昨年12月に病院から有料老人ホームに入居した。住宅型有料老人ホームで、要介護3のため、訪問介護サービスを受けている。入居して2カ月半たって請求兼領収書がきたが、内容が全く不明である。金額の総額はわかるが、内容に不明な点だらけで、介護サービス業者に言っても明確な答えを頂けない。どうしたら良いか。
（対応）	県庁の介護保険担当窓口での相談を勧める。具体的な内容、不明な点を整理し、まず行政窓口へ報告し、介護サービス業者への指導も依頼する事をアドバイスする。
⑨2017/2/23　13:45～14:15　電話　入居者家族　不明ホーム	
（相談）	母を自宅近くのサービス付き高齢者向け住宅に入居させているが、いろいろ問題がある。ベッドセンサーをつけているが、ヘルパーさん達がおむつ替え等作業をする時にOFFにした後、ONにせず肝心な時に鳴らない時が、今月だけでも複数回あった。母親が、ベッドの隙間に落ちていたこともあった。何度もケアマネジャーに言って、注意点について貼り紙をしておくとしたが効果がなく、この他にもいろいろ問題がある。この住宅は特定施設ではないが、住宅付のヘルパーがいるようで、看護師も24時間いる。家から近いので、日中頻繁に顔を出している。
（対応）	貼り紙は職員の目をひくよう大きいものにする。また、施設長にもお願いをする。言い続けることが大事ではないか。国民健康保険団体連合会等の窓口を伝えるが、話を大きくしたくないとのこと。住み替えをしようと、他ホームを調べたことがあるが、自分のところから遠くなってしまうことに迷っている様子。24時間看護師がいるということなので、住宅に対し希望を言って、もう暫くこの住宅で暮らしてはどうかと伝える。