

令和6年度有料老人ホーム集団指導

よくある苦情について

池田市・箕面市・豊能町・能勢町
広域福祉課

目次

- ◆ はじめに
- ◆ 高齢者虐待の防止について
- ◆ 不適切事例に対する指導例
- ◆ よくある苦情について
- ◆ 変更届出・事故報告及び立入検査計画について
- ◆ みんなで守る命のバトン～集団感染ゼロを目指して～
- ◆ おわりに

よくある苦情について

入居契約について

苦情内容

- 重要事項説明書の中身について説明はなく、入居契約後に交付されたただけだった。
- 重要事項説明書の説明と同時に、入居の契約を迫られた。

お伝えしたこと

- ◆ 契約に際しては、あらかじめ重要事項説明書等について十分説明を行ったうえで交付し、入居希望者の同意を得ること。
- ◆ 内容を説明せずに重要事項説明書を交付することは、不適切。
- ◆ 退居時のトラブルを避けるためにも、入居時に丁寧な説明をすること。

よくある苦情について

介護事業所・医療機関等の選択について

苦情内容

- 住宅型有料老人ホームの入居時に、あらかじめサービスを受ける訪問介護事業所や居宅介護支援事業所が決まっており、選択の余地がなかった。
- 主治医がいる医療機関ではなく、施設が提携している医療機関からの往診を受けることが決まっており、選択の余地がなかった。

お伝えしたこと

- ◆ 入居に際して利用する介護事業所や医療機関等については、入居者の自由な選択によって決定することを認識しておくこと。(指針10(9)ホ、指針10(10)ロ・ハ)
 - ・ 居宅における生活時に利用していた訪問介護の利用を妨げる等は不適切。
 - ・ 入居者が相談する相手は居宅介護支援事業所(ケアマネージャー)であり、施設ではない。(従前利用している介護事業所等がない場合は、その限りではない。)

よくある苦情について

職員の対応について

苦情内容

- 施設に見学へ行ったときは職員がたくさんおり、24時間いつでも対応ができるなどといった説明を受けたが、実際に入居したところ、ナースコールで呼んでも職員がなかなか来てくれないことが多い。
- 施設職員から「ナースコールをあまり押さないでくれ」と言われた。

お伝えしたこと

- ◆ 緊急通報装置(ナースコール)については、指針上「適切な箇所に設置する等により、入居者の急病等緊急時の対応を図ること」としていることから、緊急通報に対して対応できる体制を整えておくこと。
- ◆ 入居者に対して緊急通報装置による呼び出しを制限することは、**介護・世話の放棄・放任(ネグレクト)**として保険者から虐待認定され、広域福祉課が指導に入ることがある。

よくある苦情について

預り金(金銭管理)について

苦情内容

- 入居時に金銭管理の申込みを行ったが、その後施設からの定期的な報告がないため、預けたお金が適正に運用されているのかが分からない。
- 施設に預けたお金が不正に利用されている。

お伝えしたこと

- ◆ 施設が入居者から金銭等を預かる場合は、具体的な管理方法を定め、出納簿等により入居者本人、家族又は身元引受人等へ定期的に報告をすること。(指針11(1)十一ロ)
- ◆ 出納簿は月1回程度、複数職員による確認の機会を設けること。(指針11(1)十一ハ)
- ◆ 施設が預かった金銭等が不正に利用されている事実が発覚した場合、入居者に対する**経済的虐待**として保険者から虐待認定され、広域福祉課が指導に入ることがある。

よくある苦情について

退居時のトラブル

苦情内容

- 退居時に居室清掃代を請求されたが、事前に知らされておらず、また内訳等も記載されていなかったため、請求内容に納得がいかない。
- 入居時に支払った敷金について、明確な説明がなく返金もされなかった。

お伝えしたこと

- ◆ 退居の際、敷金は居室の原状回復費用を除き全額返還すること。
- ◆ 原状回復にあたっては、施設の判断で行うのではなく、国土交通省発行のガイドラインを参考に、入居者負担とならない費用については原状回復費用にあてないこと。
- ◆ 原状回復費用とは別に居室清掃代を設定しているケースについても、「入居時に説明した通り」ではなく、退居に向けての話し合いにおいて再度説明を行うこと。

よくある苦情について

面会制限について

苦情内容

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、一時的に面会が禁止されるなどがあったが、5類感染症に分類された後でも面会制限が厳しい。
- 面会に行ったら「前日までの予約制になっている」と突然言われた。家族に対してそういうお知らせがなく、突然取扱いを変更するのはどうなのか。

お伝えしたこと

- ◆ 感染症拡大時と平常時の面会における取扱いについて、入居者や家族等が理解できるよう、運営懇談会等において説明を行うこと。
- ◆ 面会できない時期が漫然と続くことは、入居者やその家族等が不安に感じるほか、閉鎖的な空間であることが続くことは、虐待を始めとしたトラブル発生の原因にも繋がりがねないため、面会を再開する時期については可能な限り明確にしておくこと。

よくある苦情について

ホームページや広告等の内容について

苦情内容

- 入居前に紹介された施設ホームページや広告に記載されている内容と、入居後の実態が大きく異なっていた。
- 入居前に受けた説明にあったサービスが実際にはなかった。

お伝えしたこと

- ◆ ホームページや広告等は常に最新の状態とし、誇大広告にならないようにすること。
- ◆ 広告作成時、曖昧な表現や誤解を招く表現はトラブルの元となるため、避けること。

よくある苦情について

施設に対する意見について

苦情内容

- 施設に苦情や要望を伝えたいが、どこに申し出ればいいのか分からない。
- 職員に直接伝えづらいことがあるため、何かの窓口がないか。

お伝えしたこと

- ◆ 入居者やその家族等からの施設に対する苦情、意見又は意向については、運営懇談会その他の機会を通じて施設で把握し、それを尊重した施設運営に努めること。
- ◆ 意見箱をわかりやすい位置に設置するなどして、入居者やその家族等が意見を表明しやすい環境作りに努めること。

よくある苦情について

入居者等からの過度な要求等への対応について

カスタマーハラスメントの該当例について

- 身体的暴力
 - ・ 居室を訪問した職員に対して殴りかかったり、物を投げつけたりする。
 - ・ 介助中に腕をつねったり、髪を引っ張ったりする。
- 精神的暴力
 - ・ 介助中の職員に対して繰り返し暴言を吐く。
 - ・ 職員の容姿等に対して悪口を言う。
- セクシャルハラスメント
 - ・ 異性の職員に対して過度に体を触る。
 - ・ 異性の職員に対して執拗に交際や関係を迫る。

→職員の仕事環境を守るために、施設として対応が必要です。

次の動画をご視聴ください。