

高齢福祉室

●介護保険に関する相談・苦情 2件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>3月25日の朝食時に対象者本人(91歳、女性、介護2)は窒息状態になり、救急搬送されたが、そのまま永眠された。申出人は、事業者の当該死亡事故の前後の対応に不適切などころがあったのではないかと思い、市に相談を行った。</p>	<p>4月5日午後4時30分から、みのおライフプラザ相談室にて事業者に面談し、事実確認した。対象者は当日急変したということであった。</p> <p>【申出人に対する助言内容】 見守り(介護)の面では一定の水準は満たされていたと考えられ、医療面の対応が適切であったかどうかは市として判断することはできないため、必要であれば事業者に対し医療情報の開示を求めたり、何らかの法的手段をとるなどの選択肢があるので市の法律相談を利用されたい。</p> <p>【事業者に対する指導内容】 関係者から相談や問い合わせがあった際は、真摯に対応し、情報の提供・開示等に努めること。</p>
<p>11月22日、対象者(93歳、女性、要介護3)の家族からの申出。対象者は、利用する施設で排泄後に紙パンツ等をはかずにズボンを履く傾向があり、家族が面会した時もその状態であることが多々あったため、施設に改善するように求めたが、対応が不十分であると考え、市に申し出た。</p> <p>対象者は、移動は車いすで自走可能、移乗や排泄等は概ね自立のため、独りで排泄を行うこともあるが、アルツハイマー型認知症があり、処理が不十分なこともある。</p>	<p>11月24日、施設へ問い合わせを行い、申出人からの施設への申出の日時・内容や、施設の対応内容など、当該苦情に関する経緯がわかるものを提出するよう依頼した。</p> <p>12月11日、生活相談員から申出人の、施設への申し出内容の報告書と対象者のケース記録を受領し、該当苦情にかかる施設側の所見を伺った。</p> <p>施設に対しては、対象者の見守りを適切に行い、記録すること。申出人に対してはその内容を丁寧に説明するように依頼した。</p> <p>申出人に対しては、施設に情報提供を依頼し、当該苦情に係る施設の対応について話を伺ったことを報告した。市から施設に対して、現在も実施している対象者への定期巡回と着衣の確認及び介助を、今後も適切に実施し、記録すること。記録した内容が申出人にもわかるようにし、丁寧に説明するように助言したことをお伝えした。</p>

介護認定・事業者指導室

●介護保険に関する相談・苦情 1件

相談・苦情の要旨	対応・解決の要旨
<p>10月30日、申出人から下記の相談があった。 家族が利用しているグループホームの事業者側が負担すべきと思われる料金について、事業者へ申し出たが解決に至っていない。保険者としての市の見解を得て、①～③について、これまで負担した料金を事業者から返還してもらいたい。</p> <p>①退居者が寄付したベッドを無償で貸与を受けているが、借り受ける際にクリーニング代として約8,000円負担した。</p> <p>②福祉用具として、ベッド下に置いていたセンサーマットのレンタル料金。事業所が購入した物を月2,000円で25ヶ月間借りていた。現在は、ベッドから立ち上がれなくなり、レンタルを中止している。</p> <p>③嚥下困難となり、食事のとろみ剤を1袋3,000円で自己負担で購入している。</p>	<p>11月16日、申出人と面談し、苦情内容について再度聞き取りを行った。また福祉用具のレンタル料の負担について、市が判断するにあたり、グループホーム入居者である申出人の妻の介護計画書やモニタリングシート、介護記録(業務日誌)などの個人情報の閲覧及び記録の複写について承諾を得た。</p> <p>12月7日、申出人へ下記の市の考え方を通知し、事業者へも同様の通知を行った。申出人へは、和解に向けた事業者との協議に応じてもらうように依頼した。</p> <p>①貸与時のベッドの状態が一定の清潔が保持されているのであれば、さらに行うクリーニング代をどのように負担するのかは、事業者と利用者双方の同意の下で、社会通念上の金額を利用者が負担することは差し支えない。</p> <p>②介護支援専門員を中心に行われる総合的なアセスメントの結果、サービスを提供する上で必要とされる福祉用具については、事業者の負担により提供されるものであるため、当該利用者の認知症対応型共同生活介護計画書において位置づけられている「安心して夜間を過ごすためのセンサーマット」については、事業者の費用負担により提供されるべきものであるため、すでに費用徴収した実費は利用者へ返金すること。</p> <p>③利用者の身体状態に則した適切な形態の食事を提供するための食事や水分補給に使用する「とろみ剤」については、事業者が準備し、提供すべきものであるため、これまでに利用者から徴収した実費は返還すること。ただし、今後、利用者の希望により、事業者が提供する該当食材とは別の商品を利用者が選択した場合は、この限りではないが、事業者は利用者へ十分な説明を行う必要があること。</p> <p>12月13日、事業者から返金に関する質問を受けた。 12月19日、事業者代表に対し、市の見解について説明。介護保険適用外の自費に関する事案(民間での事案)であるため、解決に向け、当事者間で十分に話し合いをすることが必要である旨を説明し、利用者への丁寧な対応を求めた。事業者は応じる意向を示し、対応について市へ後日報告することとした。</p> <p>【事業所の対応状況】</p> <p>①申し出人と話し合い、申し出人が申し出を取下げされた。</p> <p>②③入所者に対し5年間に遡り返金した。5年間とするのは「箕面市指定地域密着型サービス事業者及び指定地域密着型介護予防サービス事業者の指定等に関する規則」第129条に基づくもの。 退所者についても順次対応していく。</p>