

(13) 介護老人保健施設

①介護サービス内容に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	施設入所費について苦情がある。 入所費について確認したところ、年金受給者には高すぎるし生活が困窮している。保険者はどう考えているのか。払えない。費用内訳も、施設内で使うパジャマや紙おむつはすべて施設側用意の品のみ使用可能で、持ち込みは認めてもらえなかったと主張された。	保険者	主訴を傾聴し、施設の選択・費用負担の可否については介護支援専門員に相談が可能であると伝えた。

②管理者等の対応に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	入所当事者は介護老人保健施設に入所しているが、「入所当事者の希望で入所を延長する」と施設から言われた。相談者としては、入所当事者は高齢でもあるので、家族の意向も聞いてほしかったし、入所期間延長の理由についての丁寧な説明が欲しかったとのことであった。入所当事者が世話になっていることもあり、施設には直接言いにくいと、家族の不満の声として保険者から施設に電話し、施設から相談者に電話してほしいと要望された。	保険者	保険者から施設に苦情内容を伝え、相談者への電話を依頼する。 施設側からは、入所当事者の入所時は、キーパーソンは相談者であったが、その後に入所当事者と相談者の関係が悪化したため、キーパーソンが他の親族に変更となった。今回の入所期間延長に関しては、その親族と連絡を取り、入所当事者の意向に基づいたものであり、施設側は入所当事者の判断能力はあると把握していると聞き取りした。保険者からは、家族と入所当事者との関係性等これまでの経過を踏まえたうえで家族への電話対応を依頼した。
2	家族	職員から利用者が宗教の勧誘をされている。	保険者	施設に確認した。同じ相談者と思われる方から同様の件で施設に連絡が入っており、職員への聞き取りも含め施設内で調査中であるとのこと。現時点で職員間や利用者への宗教勧誘は確認されていないが、施設内の委員会等を通じて勧誘の禁止については徹底していくと話があった。
3	家族	病院を退院し介護老人保健施設に移るつもりで話を進めていたが、施設から現在処方されている薬のままでは薬価が高いので受け入れられないと言われてしまった。 薬の値段で入所を拒否されるのには納得がいかない。	国保連	介護老人保健施設は治療が目的ではないので、介護老人保健施設によっては、扱っている薬以外の使用を希望した場合などに対応できないこともあると説明した。 主治医に事情を説明し、薬の調整ができないか相談することをすすめた。

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	介護老人保健施設から、退所後は訪問介護を利用し、在宅で看るように言われた。しかし、相談者は体調不良で通院中である。 当該施設に、在宅介護はできない旨を伝えているが、理解してもらえない。当該施設に、相談者の診断書を見せた方がよいか聞いたところ、どちらでもいいと言われた。相談者のことはどうでもいいのかと思ひ、残念であった。	国保連	介護老人保健施設に、介護者の健康状態及び介護力を理解してもらうために、診断書を見せて病名を伝えることも一つの方法ではあるが、国保連が判断することはできず、相談者の判断になる旨伝えた。 在宅介護ができない旨を、当該施設とよく話し合い、在宅以外の選択肢はないか聞いてみるよう助言した。

③事故や状態悪化時の対応に不満

番号	相談者	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	施設入所中に入所当事者が転倒による怪我をしている。病院の受診費用を家族が支払ったが、怪我の原因は施設にあるため、受診費用は施設が負担すべきと考えているが、施設から負担できないと言われた。また、施設に行った際に対応された看護職員の態度が不適切と感じ謝罪を求めるも、本人からではなく法人の職員からの謝罪であった。	保険者	医療費の件については保険者は関与できないと相談者に伝えただけで、施設訪問による事実確認を行った。施設での看護職員の対応については、今後、家族と日程調整し謝罪をしていただくことになった。
2	家族	入所当事者は、見守りでトイレで排泄ができる状態だった。しかし、トイレ介助中に転倒し、骨折するけがをし、車いすの生活となってしまった。 転倒時の状況の説明を受けたが、職員が排泄を終えた利用者の後ろにいた状況だという。それだけそばにいて、利用者がふらついたときに予測して支えなかったのか、責任と原因を追及して欲しい。 この状況に対し、施設側から提示された補償内容にも納得がいかない。そもそも誠意ある謝罪を受けていない。	国保連	国保連は将来に向けたサービス向上のための窓口であるため、謝罪の求めや損害賠償などではない旨を説明した。 補償や責任については各自治体の無料弁護士相談を提案し、事故報告書の内容については事業所にさらなる説明を求めるよう助言した。 個人の損害賠償ではなく今後のサービスのことを考え申し立てたいとの考えがある場合、本会のホームページを参考にしてほしいと伝えた。
3	家族	面会しようとしたところ、感染症が流行っているため面会できないと言われた。数日後に、動脈血酸素飽和度が低下し、発熱もあり入院となったと連絡があった。数日前から体調不良は出ていたのに、面会をしようとした時点では何も報告がなかった。もっと早く連絡するべきではないのか。 また、入所当事者の荷物を受けとった際に、歯磨き用のコップや歯ブラシがとても汚かった。口腔ケアはきちんと行われていたのか疑問である。きちんとケアできていたら入院も予防できたのではないのか。 入所当事者がどのように過ごしていたのか知りたくて介護記録の開示を求めたが、開示できないと言われた。家族は記録を開示してもらえないのか。	保険者	介護記録等、情報開示は可能であることを伝えた。当該施設にも状況確認を行う。施設担当者によれば、入院後に相談者と施設側とで場を設けて説明を行ったが、その時には介護記録の開示の話は出なかったもので、「開示できない」とは伝えていないし、当然開示は可能であるとの回答であった。施設から相談者に連絡し開示と説明を行う。