

(12) 介護老人保健施設

①介護サービス内容に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	入所当事者は骨折し、入院後介護老人保健施設に入所した。 この施設は、いまだに面会制限があり、ガラス越しでの面会である。 いつ解除になるのか尋ねても、はっきりした返答がない。 また、入所当事者の配偶者が面会に行った際に、爪が伸び、髪の毛もぼさぼさで整えてもらっていなかった。リハビリも、どのようにやっているのか直接見ることができず、どのくらい進んでいるかわからない。	国保連	国保連は、直接施設に連絡をすることはできないこと、面会方法については、施設が取り決めているため、施設に相談しても返答がないのであれば、法人の相談窓口にご相談ができることを伝えた。
2	家族	介護老人保健施設に面会に行ったら、施設内が非常に暑かった。介護職員に暑くないかと聞いたところ、エアコンが壊れていると軽く言われた。入所者を見たら、車いすに座っている方はぐったりしていて、顔が赤くなっていた。水分も足りているか心配になったので、介護職員にどのくらい水分を与えているのか聞いたところ、小さなコップに少しだけだったので心配になった。スポットクーラーで対応しているとは言っていたが、数が少ないので対応できていないと思う。	保険者	当該施設に状況の確認を含めて指導するが、細かい状況を話すと、保険者に情報提供した相談者が特定される可能性があることを説明したところ、施設側にわからないよう配慮してほしいとのことであった。今後面会に行き、何かあれば保険者に連絡してくださるとのこと。 施設に対応状況を確認し、改善状況も確認した。
3	家族	入所当事者は、数か月前から介護老人保健施設に入所している。 介護老人保健施設には、入所当事者は時々、内服薬の飲み忘れをしてしまう旨を伝えていた。 ところが、介護老人保健施設から、入所当事者は内服管理ができないため、当該施設の退所後は在宅ではなく、他施設に入所した方がよいと言われた。 介護老人保健施設は、在宅復帰に向けて、内服薬の飲み忘れがないよう、薬に対する指導をしてくれないのか。リハビリの一環に、内服管理は含まれないのか。 また、入所当事者は当該施設で歩行訓練をしていた。 作業療法士に入所当事者は立ち上がれるようになったか問うと、「立ち上がりの訓練もした方が良かったですか」と聞かれ、啞然とした。 本来、立ち上がりの訓練もするべきではないだろうか。 相談者は、当該施設に対し、これらについて聞きたいが、主介護者ではないとの理由から、答えてもらえない。	国保連	介護老人保健施設は、在宅復帰に向けて、日常生活動作のリハビリを行っているが、内服管理が含まれるかは、各施設の判断によるため、施設サービス計画書に、内服管理について課題があり、支援内容が記載されているか確認するよう助言した。 立ち上がれなければ、歩行訓練はできないと考えられるため、主介護者から、リハビリの内容について聞いてもらうよう勧めた。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	入所当事者の持病が悪化し、施設医の診察を受けたが特に対応がなく、相談者が病院を受診させた。 そこで薬剤師から前回の処方から時間が経っており、1日2回の服薬であればすでに薬がなくなっているはずなので1回しか服薬されていないのではと指摘された。入所当事者に確認すると吸入は1回しかしていないと言っている。 しかし、その看護職員は入所当事者に服薬は1日2回していると言うように言っただけらしい。 施設に直接相談して大ごとになると、入所当事者が看護職員から精神的苦痛を与えられるのではと心配である。	国保連	服薬の回数については、施設に直接確認していないとのこと。 まずは管理者に相談してみてはどうかと提案したところ、管理者は職員を守るために看護職員の肩を持つのではないかと。看護職員も事実をごまかすと思うとのこと。 社会福祉法人のため、第三者委員会の連絡先を契約書または重要事項説明書で確認して相談することも可能であると伝えた。 施設の相談員は相談しやすいので一度相談してみようと思うと言われ電話は終了した。

②事故や状態悪化時の対応に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	入所当事者が転倒したので、施設医の指示で外来受診をすると施設から連絡があった。打撲だけだったと診断結果の説明はあったが、転倒時の状況や検査内容の説明が施設医からなかった。詳細な説明を求めたが、不信感しか残らない説明で検査内容にも納得できていない。 その後、面会の度に状態が悪くなっていることや新たなあざが出来ていることを相談員に伝え、説明を求めるがはっきりした回答がもらえない。施設側の説明不足の点の改善を求める。また、転倒時からの対応を書面で報告を求めたいことと、大きな病院で再度検査を希望していることを伝えてほしい。	保険者	当該施設に苦情内容と家族からの要望を伝えた。転倒した原因として、見守りの程度が詳細に決まっておらず、入所当事者の状態に適した介護方法が情報共有されていなかったことから、職員によつての対応がまちまちであったこと、入所者の家族と施設側の関係者との情報が共有し、合意するプロセスが必要であったが、不十分であったことから家族が不信感を生じたことを確認した。改善と再度、家族への説明をするよう伝えた。提出された事故報告書で再発防止策を確認した。
2	家族	施設の介護職員から突然電話があった。「入所当事者が施設から出て行ってしまったが、数十分後に見つかった、非常階段から下り、近所で見つかった」と留守電に残されていた。電話をかけ直したところ、非常階段のベルが鳴らず、職員は外へ出たことに気が付けなかったとのことだった。淡々と説明されて終わりだった。 その後、相談員から電話があったが、今度は施設の中で見つかったと異なる説明をした。相談員も淡々と事実だけを話し、謝罪もなかった。非常階段のベルが鳴らないとはあまりにも杜撰なことである。相談者は入所当事者の配偶者も介護しているが、他事業所利用時に転倒した際は、相談者から求めなくても詳しい経緯の説明と謝罪があった。介護事業所とはそういうものと思っていた。 今後、入所当事者と同じことがないように注意喚起をしてもらいたいと思っている。苦情申立てを考えたい。	国保連	非常ベルが鳴らなかったことについて、過失の指摘や注意については、国保連では苦情申立ての対象外となることを説明した。 施設に今回の詳しい説明を求めたことはないとのことであった。重要事項説明書に記載されている施設の相談窓口は相談員とのことであったが、詳しい説明や再発防止について、話を聞く場を求めているよう提案した。説明してもらえない場合は再度相談したいとのことだった。 また、施設の所在地である保険者に経過を伝え、事故報告書の提出があるかの問い合わせや相談をしてみてもどうかと伝えたところ、連絡してみたいとのことだった。
3	家族	施設が保険者に提出した事故報告書をもりたい。施設からもらった事故記録と、保険者に提出されているものを比較したい。介護老人保健施設入所中に救急搬送され、その後死亡した。 他地域の介護老人福祉施設から介護老人保健施設に入所し、亡くなった。入所当事者のフロアは、1人の職員で10人以上の利用者の食事介助を行っている。今まで元気だったのに、急に嚥下状態が悪くなり最終的に体重も落ちてしまった。入所後、常食を刻み食にした。本当に刻み食で対応していたのか疑問が残る。救急搬送された際、連絡はあったがかなり遅かった。	保険者	保有個人情報開示請求を案内した。本人死亡の場合、開示請求できない旨を伝えた。本人存命であった場合、本人か法定代理人、任意代理人（委任状）対応になる旨を説明した。 落ち着いたら連絡するかもしれないとのことであった。

③事務手続き（利用者負担を含む）に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	前に入所した介護老人保健施設は、数か月入所したところで介護支援専門員から介護老人保健施設は長期入所できないと説明され、現在の施設を紹介された。 現在の介護老人保健施設も契約時は3か月程度の入所と説明を受けたが、すでに1年以上入所している。現段階で退所の話は出ていないが、介護老人保健施設は長くいてもいいのか。家族から介護老人福祉施設に入所するまでの間、入りたいと言えらるものか。現在介護老人福祉施設の申し込みもまだしていない。	国保連	介護老人保健施設は3か月ごとに入所継続の判定があり、通常は長期入所をする施設ではないが、入所者や施設の状況により入所期間が異なるため、心配であれば直接施設に確認をすることを提案した。 最終的には介護老人福祉施設への入所を考えているがまだ申し込みはしていないとのことなので、その相談も含め介護支援専門員または相談員に相談することを助言した。
2	家族	同一医療法人の介護老人保健施設と病院で、介護についても医療についても、覚えのない加算や治療について請求されており、それについて説明や返還を求めても、すべて対応がなされない。 行っていないリハビリの費用請求があったので記録の開示を求め、受け取った書類の中に、実施されたリハビリの内容が入っていなかったため、施設で入所中に行ったリハビリの記録を再度請求したら、日付と時間だけが記載されたものを出してきた。リハビリの内容は全く書かれていない。求めているものを提示して欲しい。 施設が対応してくれないので、保険者が間に入ってもらうことはできないか。また、施設で対応する際には、必ず法的な根拠を示して欲しい。また、説明の際に弁護士が立ち会うのは、威圧的になるのでやめて欲しい。	保険者	苦情として傾聴した。施設と入所者家族の間に保険者が介入することは出来ないが、希望であれば、相談者の要望を施設に伝える事はできると話すと、それはお願いしたいとのことで、相談者の意向を管理者に伝えた。

④入退所に関する不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	施設は、入所当事者を在宅に戻そうとしている。 しかし、在宅で生活していた頃と比較すると、入所当事者は衰えている。 専門家である施設が、なぜ、入所当事者の状態を理解できていないのか疑問である。 都内の介護老人福祉施設に空きがあると聞いたため、連絡したところ、実際に空きがあった。 入所当事者を介護老人福祉施設に入所させたいが、施設に対し、どのように伝えたらよいのか。	国保連	施設側に、入所当事者の状態が在宅にいた頃と比較すると悪くなっていること、在宅は難しいため、介護老人福祉施設への入所を考えたい旨を伝えるよう助言した。
2	家族	入所当事者は介護老人保健施設に入所していた。今年、施設長から検査入院を勧められ、入院時期を調整し、病院に入院した。入院期間は約2週間程度と説明を受けたため、施設への再入所について施設の介護支援専門員に伝えたところ、入所当事者は入院したため、退所扱いとなっていると言われた。再入所の希望であれば、新規に入所申し込みをしなければならないと言われてしまった。 入院前の説明では、同介護支援専門員から「検査入院後は戻ってもよい」と言われていたのにどうということか。 別の介護老人保健施設に相談したところ、あり得ないことだと言われた。そういうものなのか。	国保連	介護老人保健施設は入院したら退所扱いとなることを説明した。退院後も戻ることが可能かどうかは、施設との相談が必要であることを伝えた。 相談者としては、当該施設への再入所を希望しているとのことであった。 新規での申し込みをした場合、どのくらいの期間で再入所できるのか、また、すぐに入所できないと言われた場合、どうしたらよいのか等、介護支援専門員に相談することを提案した。 再入所までの期間が長くなるようであれば、相談した別の介護老人保健施設に再度、相談してもよいのではないかと伝えた。
3	家族	入所していた介護老人保健施設の相談員の対応に不満がある。 入所当事者の転倒が多く、施設側よりこれ以上面倒がみられないとのことで退所を促された。自宅構造が介護に合わないため、他の施設の入所を検討し他県の介護老人保健施設に移ることになった。他の施設の検討に関して相談員は退所を促すのみで全く関わってくれなかった。入所時には「介護老人保健施設と有料老人ホームを6ヵ月毎に移ればずっと施設にいられる」「有料老人ホームと介護老人福祉施設の費用はそんなに差は無い」等の都合の良い話をされていた。各施設の費用を正しく教えてくれているならば、介護老人保健施設入所と併せて介護老人福祉施設の申込みをしていた。退所する方針になってから次の施設が決まるまで、家族皆が不安な気持ちで辛かった。相談員は退所の催促をしただけだった、次の施設が見つからなかったとしても利用者家族に寄り添った対応をしてもらいたかった。	保険者	当該施設に架電した。 「当事者については承知している。施設側の言い分もあるが、利用者をはじめご家族に寄り添う対応を相談員を含め職員で改めて改善していきたい」とのお話を伺った。 相談者に報告のため架電した。 「利用者をはじめご家族様に寄り添う対応を相談員を含め職員で改めて改善していきたい」との施設担当者の言葉を報告した。