

(14) 介護老人保健施設

①サービスの質

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	<p>【要旨】 老健施設の対応について</p> <p>【概要】 母は認知症のため異食行為や人の物を盗るなどの問題行動がある。毎日デイケアを利用しながら在宅で介護をしていたが、大変だろうということで系列の老健施設に入所させてくれた。</p> <p>先日、施設から母が人の物を盗り他利用者が迷惑しているので、多床室から個室に移ってほしいと言われた。詳細な説明はなく個室は料金が高くなると言われた。迷惑をかけているから仕方がないと思うが、施設の対応に納得できない。移らないといけないか。</p> <p>面会に行くと職員から挨拶はなく、母の問題行動で大変なことだけを言われ、外出や外泊を促される。今月、精神科受診をするよう言われたので、連れて行った。前回MRI検査をしたので、今回は医師の診察だけだった。医師に入院の必要性を尋ねると、薬の調整で様子を見るしかないとのことだった。</p> <p>特養とグループホームの2か所に入所申し込みをしたが、特養は100人待ちとのことだった。</p>	<p>相談者は、施設に言われるまま対応しており、不満や不信感を募らせている状況が伺えた。</p> <p>施設側の説明不足を感じたため、施設に利用者のケアについて説明を求め、話し合いをするよう勧めた。</p>

2	子	<p>【要旨】 老健施設での処方薬について</p> <p>【概要】 父は3か月の予定で老人保健施設に入所した。リウマチのため入所するまでかかりつけ医に通院していた。入所時に1か月分は内服薬が残っていたので、施設に渡したが、薬がなくなれば今後は施設が処方すると言った。しかし、現在内服しているリウマチの薬だけは高額のため出せないと言われた。施設は同じような薬があるかわからないと思うので、自分が父の代理でかかりつけ医を受診し、医師に老健で出せる薬に変更できないか相談しようと思っていた。しかし、施設から「入所中は受診できない、薬が切れたら退所してください」と言われた。かかりつけ医に薬の変更について相談をするのは悪いのか。そのような決まりがあるのか。</p>	<p>入所する際、施設から病院受診や内服薬のことなど、説明はあったのか確認すると、相談者は「説明はあったが、施設医師は父の薬のことがわからないので、埒が明かない。自分がかかりつけ医に聞いて施設にこんな薬があると教えるしかない」と不満を終始訴えられた。</p> <p>相談者に入所中の他科受診について説明するが、納得されなかった。</p> <p>本会から施設に利用者の内服薬について判断したり指示したりはできないので、施設からかかりつけ医に確認してもらうよう要望されたらどうかと勧めたところ、相談者は「法的に決まっているかもしれないが、施設に指示できる所はどこか」と言われ、納得されないうまま終了した。</p>
---	---	--	--

3	子	<p>【要旨】 老健施設の対応について</p> <p>【概要】 父は要介護4で認知症がある。薬の副作用だと思うが、危険な状態になり、現在入院中である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・父は元気に動き回るため、医師から「このままでは出て行ってもらわないといけない。薬を試しましょう」と言われた。入所させてもらっている立場で何も言えず「お願いします」と言った。父は内服を始めると全く動かなくなり、車椅子に座ったままよだれを垂らすような状態になった。医師に薬が強いのではないかと尋ねると、「効きすぎた」と認めたが、「あなたが頼み込んだから、薬を提案し助けてあげたのに」と返答した。自分は頼んでいないのに、平気で嘘を言う医師に驚いた。医師に問題がある。 <p>医師の処方薬を調べたいが、聞けば都合の悪い薬はカルテを改ざんするのではないかと思う。信用できないので施設には聞きたくない。国保連に内服薬の請求書が届いていると思うので教えてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・突然、施設から父の褥瘡が1か所酷いので入院になると言われ、指定された病院に入院した。医師の説明はないまま、2日後仙骨部は壊死しているということで切開し、ドレーンも入れたと言われたが、家族は何も見えていないので全く分からない。処置も事後報告だけだったため、自分で病院を探し転院させた。 <p>転院先の医師が診察すると、褥瘡は2か所あり、処置に疑問がある位汚染していたため、ひどい状況に医師も看護師もびっくりしたとのことだった。</p> <p>認知症の父は痛いとも言えず本当に可哀想なことをしたと思う。早く気づいてあげれば良かったと悔やまれる。</p>	<p>電話の声は初めから強い口調で怒りがおさまらない様子だった。</p> <p>国保連の役割を説明し、医師の処方薬については、調べることはできない旨を説明した。</p> <p>薬について説明がないとのことだったため、施設に情報開示を求め確認するよう勧めるが、カルテを改ざんするだろうと発言された。</p> <p>長時間話を傾聴し、家族の思いは理解できることを伝え、丁寧に説明したが、医師への不信感が強く、医師の辞職や利用料の返還を求めたいくらいだと言われ不満を繰り返された。しかし、話をされたことで徐々に落ち着かれ本会への対応にも理解を示されたため、法的な内容については弁護士等に相談を勧めると、また国保連に電話をかけて良いかと言われ、終了した。</p>
---	---	---	---

4	家族	<p>【要旨】 施設を指導してほしい</p> <p>【概要】</p> <p>①入所の際、職員から母はベッドから落ちる可能性があるかと聞かれた。以前、入院中に落ちたことがあったと伝えると、夕方6時に母はベッドごと廊下に出されて朝までそのまま寝かされた。</p> <p>職員の説明は、夜間動く入所者はベッドから落ちる危険性があることと、夜間は職員も少なく見ることができないため、このように対応しているとのことだった。</p> <p>夕方面会に行くと、20人位のベッドが廊下の両側に並べられている。居室代を支払っているのに居室で寝かせないのはおかしい。母の場合は夜中電気が明るくて眠れないと訴えたため、数日後に居室で寝かせてもらえるようになった。</p> <p>②オムツも廊下で並んだベッド上で交換するので、周囲からは見えるし利用者の尊厳は全くない。</p> <p>職員に尋ねると、スクリーンで仕切りオムツ交換をしていると返答があったが、実際配慮がなされているとは思えない。夜間は廊下は寒いのでオムツ交換する度に母は眠れなくなると言っている。</p> <p>③母の居室は大部屋だが、カーテンは真っ直ぐにしか引けないので、オムツ交換時は向かい側の利用者から見えてしまう。見えないように配慮すべきではないか。</p>	<p>本会の対応について説明を行った。内容から施設の対応に問題があると思われたため、施設に対する告発として県に通報情報で報告することを説明し了解を得た。</p> <p>本会は、指導の有無など県の対応を確認できないため、相談者にその後の結果については回答できない旨説明を行い理解を得た。</p>
---	----	---	--

5	家族	<p>【要旨】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 異変を発見した際の対応について ・ 提供拒否について <p>【概要】</p> <p>① 入所中、母は脳梗塞を発症した。職員は朝7時頃異変に気づいたとのことだが、家族に連絡があったのは9時頃だった。</p> <p>家族が施設に出向き情報提供を受け取り病院受診させたが、受付から診察、検査に時間がかかり入院し点滴を開始したのは午後になった。</p> <p>施設は異変に気づいたら何故すぐに病院受診させないのか。迅速な対応と受診体制を改善してほしい。</p> <p>② 現在もリハビリ中だが、退院が近くなったため、施設に再入所を申し込んだところ断られた。</p> <p>正当な理由なく介護老人保健施設サービスの提供を拒んではならないという決まりがあるのではないのか。</p>	<p>苦情申立書は市から本会宛てに届いたが、申立人は事業者に対し県の指導を希望したため、県が処理することとなった。</p> <p>申立人は介護老人保健施設の施設基準第5条の2(「正当な理由なく介護保険施設サービスの提供を拒んではならない」)について、県からの厳しい指導を要望しているとのことであった。</p> <p>市から申立人に対して、今回の苦情処理の取り扱いについて丁寧な説明をお願いした。</p>
---	----	---	---

6	子	<p>【要旨】 施設の対応に問題がある</p> <p>【概要】 母は入所中に肺炎で入院した。退院し当該施設に戻ったのに、数日後に突然亡くなった。退院後に痰の量が多いことは聞いていたので、原因は痰による窒息ではないかと思う。</p> <p>施設は吸引器の台数が少なく他の入所者と使い回しをするため居室に置かない。詰所に借りに行ってもすぐに持ってこないため、面会に行く時は自分で購入した吸引器をいつも車に載せていた。亡くなった当日の12時前から発見されるまでの2時間、母の居室を誰も訪室しなかった。施設は2時間見ていなかったことを認め、その後の対応についても説明したが反省はしていない。</p> <p>施設に何回説明を求めても家族の思いや不信感はかわらず納得できない。しかし、施設を訴える気持ちはなく、ただ2時間見ていなかったことを謝罪してくれれば、こんなに自分達も思い続けることもなかった。</p> <p>施設内で起こった事は職員に聴き取りをして報告するなど、再発防止に取り組む姿勢が見られない。このようなことが繰り返されないようにしてほしい。</p>	<p>本会の苦情処理の流れを説明し、苦情相談があったことは県に報告している旨を伝える。</p> <p>相談者は施設に再三説明を求めており、本会への苦情申し立ては希望しないとのことだった。</p>
---	---	---	---

介護老人保健施設

②従事者の態度

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 施設からの一方的な退所要請について</p> <p>【概要】 介護老人保健施設に入所している。施設のケアマネジャーに先月末で退所するよう口頭で言われたが、行く所がないと伝え入所を継続している。退所を勧める理由は、看護師が減ったからだと言われた。</p> <p>他にも退所を言われている家族がいる。施設は一方的に退所と言うだけで次を紹介するなど何も支援をしない。施設に医師はおらず上司もいないようで話し合いはしていない。市に相談したが「指導しています」と繰り返し発言するだけで何も改善しない。厚労省に相談したところ県を紹介され、県からは苦情は国保連と紹介された。</p>	<p>相談者から要望があれば、本会から施設に事情を聞くなどの対応は可能であることを説明する。</p> <p>医師が不在など人員基準違反を疑われる内容については、指導監督権限のある県及び市の対応になる旨を伝え、再度県に相談して検討するとのことだった。</p>

2	子	<p>【要旨】 老健退所後の施設申込について</p> <p>【概要】 脳梗塞で入院後、3か所の老健に申し込みをしてやっと当該老健に入所できたが、翌日には相談員から次の施設を探すよう話があった。</p> <p>相談員は、シニアハウス、サ高住、住宅型有料老人ホームなど、利用者の状態に合わない施設や評判の良くない施設を紹介した。相談員は施設を見たことも無い。どんな施設かも分からず、空き状況だけを聞いて紹介した。</p> <p>介護付き有料老人ホームと特養の2か所に申し込みをしたが、相談員は更にパンフレットや施設一覧表を渡し、探すようにとのアピールが凄い。</p> <p>相談員に退所後の利用者の行き先を尋ねると、「グループホームや特養」と言った。最初から教えてくれたらいい。</p> <p>グループホームを2か所、特養を1か所見学し申込書を貰ったので、記入しようと思うが、何件申し込めばいいのか。一般的にはどうなのかと思い電話をした。</p> <p>荷ほどきもまだしておらず、やっと入所できたのに精神的にほっとする間もない。当該老健は加算も無く在宅強化型の施設ではない為、すぐに退所しなくてもいい施設だと聞いて申し込みをした。知り合いも老健に2～3年入所しているの、その位は入所しているかと思っていた。</p> <p>相談員に時期を見て話しをしてほしいと言うと、「皆さん初日に話をしています」と言った。どこの老健もそうなのか。</p> <p>早く出て行ってくれと言われている様にも感じる。相談員は話す時期や言い方を考えてほしい。</p> <p>施設の加算の状況やどのぐらいの期間入所しているか入所日数等を知ることができないか。</p>	<p>相談者の口調から憤りや疲れた様子が伺えたため傾聴する。</p> <p>話す時期や何件申し込むかは分からないが、施設はすぐには見つからないため、複数の施設に申し込みをしているようだと伝える。</p> <p>施設の加算の有無や入所日数等については、「介護サービス情報公表システム」を紹介した。</p> <p>施設に行つて話をするとのことだったため、気持ちを伝えたり、疑問に思うことは質問されたらどうかと提案すると了解された。</p>
---	---	---	---

3	子	<p>【要旨】 職員を注意してもらいたい</p> <p>【概要】 施設はコロナで面会がほとんどできず、家族は仕方がないと我慢しているが、他の家族からパチンコ店で職員を見たと聞いたり、知り合いから職員がスポーツ少年団の歓迎会の飲み会に参加していると聞いた。職員も我慢してもらえないか。</p> <p>面会制限は緩和される話が出たが、近隣市町村で感染が相次いだため緩和されなかった。</p> <p>職員の状況を聞くと指導しているのか疑問に思う。利用者の家族みんなが職員に対して「行動には慎重になってもらいたい。気をつけてもらいたい」と思っていると思う。 貴会から施設に、職員に注意喚起するよう伝えてほしい。</p>	<p>施設の管理者に連絡し、相談者の思いや要望を伝えると了承され、職員には伝えるとの返答あり。</p> <p>施設では、重症者や看取りの利用者には短時間の面会を認めているが、基本的にはタブレット端末を使った面会に限らせてもらっている。面会制限を解除しようとしたが、近隣市町村で感染者が出たため直接面会できない状況が続いているとのことだった。</p>
---	---	---	--

4	配偶者	<p>【要旨】 退院時サマリーの内容に納得できない</p> <p>【概要】 夫は老健を退所後、デイケアを利用することになり、事業所から個別リハビリ計画書を貰ったが、内容が事実と異なるため尋ねると、老健退所時に貰ったサマリーの情報を要約したとのことだった。サマリーを見せてもらったが、要約で解釈が変わっていた。</p> <p>サマリーは2枚あり、看護師が書いたサマリーの言語の評価は、失語があるに丸がしてあり、手書きで軽度と書かれていた。もう1枚のリハビリの職員が書いたサマリーには、訓練場ではできるが日常とは乖離していると記載してあった。</p> <p>夫は「あー、うー」と発語は有るが、ほぼ自分の要望は言えず、指差しぐらいで軽度ではない。</p> <p>デイケアではサマリーを基に計画が立てられており、「実際は違うが、デイケアとしてはどうしようもない」と言われた。</p> <p>老健の看護師長に問い合わせたところ「軽度ではない」と言い、サマリーを訂正して郵送するとのことだったが、後日連絡があり「上の人から許可が貰えなかった。改ざん文書になるため訂正できない」等と言われた。改ざんについては、軽度ではないと分かっているのに嘘を書いているのではと指摘したが返答は無かった。老健からデイケアに直接再評価できないか聞いて欲しいと要望したが対応して貰えなかった。</p> <p>デイケアの職員は、計画書の内容について「どの様に表現したらいいですか」と私に聞いてきた。私は正しい評価をしてもらいたいだけだ。個別リハビリ計画書に関しては間違いのままサービスが進められている。</p>	<p>老健を退所して4か月が経過していたため、主治医や言語聴覚士に相談して再評価してもらったらどうかと話をしたが納得されなかった。</p> <p>相談者は、「老健やデイケアとのやり取りに疲れてしまった。貴会から老健に、訂正できない理由や何故軽度と判断したのかの理由を文書でくださいと伝えてもらいたい」と要望された。</p> <p>老健に連絡し、相談者の要望を伝える。後日老健から、検討の結果、サマリーの訂正を行い、補足の説明文書を添えて相談者に郵送する旨の連絡があった。</p>
---	-----	---	---

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
5	家族	<p>【要旨】 家族が県外在住を理由に入所を断られ困っている</p> <p>【概要】 親（80代、要介護4）が県内の病院に入院しており、リハビリの為、病院の紹介で老健施設に入所する方向で動いている。当初、家族が県外在住であることは了解して入所を認めていたのに、老健の相談員から、「上司と相談したがお引き受けできません。利用者は意思疎通が難しく継続支援が必要な方だが、老健は半年しかいられません。家族は県内でないと困ります。」等と、後付けの理由で断られて困っている。</p> <p>家族が県外在住の人はたくさんいると思う。これまでも事業所や病院に書類を送ってもらおう等、やり取りをして対応してもらっている。</p> <p>別の老健からも家族が県外在住を理由に入所を断られており、入所を断る理由として常態化しているのはおかしい。何処の老健も利用者を選ぶのか、公平性がないと思った。</p> <p>老健は、自分達が困るので入所を断っているようにも感じる。自己都合ではないか。利用者の立場に立って考えていない。施設の理念、運営する目的と辻褃が合わないことに老健は気づいていない。</p>	<p>相談者は、「貴会から家族が県外在住は入所を断る理由にならない。その様な内容で入所を断ることは運営上まずい。監査で引っかかる等と言ってもらいたい。」と話されたため、施設の指導を希望するなら苦情申立ての方法があることを説明した。</p>

介護老人保健施設

③説明・情報の不足

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 介護記録を開示してほしい</p> <p>【概要】 夫は施設でどのような介護を受けていたのか知りたい。施設に介護記録を要望すればもらえるか。</p> <p>夫は誤嚥性肺炎で入院中、医師から併設の老人保健施設に移るよう勧められた。以前より糖尿病があるため腎臓も悪いということは主治医の説明で理解していた。</p> <p>夫は糖尿病による昏睡状態だったのかどうか分からないが、医師から「病院に移します」と連絡があり入院となった。しかし、意識が戻らないまま3日後に亡くなり、死亡診断書では腎不全とのことだった。今も気持ちの整理がつかないので記録を見たい。施設に訴えるつもりはないが、これまでも病院系列の他施設に預けた際に、ベッドから落ちて骨折したり誤嚥性肺炎になったりして入院を繰り返した経緯がある。緊急入院した日の朝は、自分も夫の傍に付いていたが、寝ていると思い異変に気づかなかった。</p>	<p>相談者は、はじめ「特に何も理由はない。施設で夫がどのように世話をしてもらっていたのか、記録をもらって見ただけだ」と言われたが、話をするうちに施設に対して不信感があるのか、これまでの入所中の経緯についても話されるため傾聴した。</p> <p>施設サービス計画書等の説明の有無について確認すると、「ありましたよね」と言うだけだったため、記録の開示については施設に希望を伝えるよう勧めた。</p>

2	子	<p>【要旨】 施設選びについて</p> <p>【概要】 母は要介護1で昨年9月に入所。今年6月に退所するが、施設には長く居られないため他の人も退所し病院に3か月位入院してからまた戻るようである。当該施設は場所が不便なので、便利の良い病院や施設に移りたい。</p> <p>地域包括支援センターに相談したところ、施設のケアマネジャーに相談するよう勧められたが、公的な立場のケアマネジャーはいないのか。</p>	<p>公的なケアマネジャーはいないため、地域包括支援センターが勧めたように、施設のケアマネジャーに希望を伝え移り先を探してもらおうよう助言した。</p>
3	子	<p>【要旨】 苦情申し立てについて</p> <p>【概要】 国保連合会の苦情申し立てはどのように対応するのか教えてほしい。</p> <p>約1年前、父は入所していたが、食事中に誤嚥し亡くなった。施設側は過失はないと言っており、1回は話し合いをした。父の記録等も受け取ったが、本当のことが分からない。</p> <p>弁護士に依頼し一緒に施設で話を聞いたが、弁護士は介護の専門ではないためあまり具体的な質問はできず、頼りにならない感じがした。本当のことが知りたいので苦情申し立てができるのか。</p>	<p>本会の苦情処理の流れについて説明を行った。相談者は弁護士に依頼して施設に説明を求めたとのことだったため、本会では対応できない案件になることを丁寧に説明し了解を得た。</p>

4	子	<p>【要旨】 老健のケアマネジャーについて</p> <p>【概要】 老健に3か月入所し、自宅待機をした際に宿泊代を請求された。自宅に帰っているのに宿泊代がいるのか教えてもらいたい。</p> <p>老健に入所している親も90代で、その子供である自分も高齢である。覚えが悪いのがいけないのかもしれないが、この様な契約書を見るのも初めてで、2～3回説明を聞いても分からない。ケアマネジャーに尋ねると、「この間何回も言いましたよね」と感情的に言われて怖くなり胸がドキドキして聞き辛くなった。住所地の相談窓口等に言うと、親がどういうことになるか心配で貴会に電話をした。</p> <p>ケアマネジャーに「私も高齢者だから」と言うと「それは理由にならないですよ」等と嫌なことを言われた。</p> <p>ケアマネジャーは介護の専門家として何百回、何千回も説明しているだろうが、聞く方は2～3回で理解するのは難しい。ケアマネジャーには感情的になって欲しくない。家族はお世話になっているからなるべく穏便に思っている。分かりやすく説明してほしい。</p>	<p>確認すると外泊扱いであったため、料金表を見てもらいながら説明を行った。相談者は、途中涙ぐみながら、本会に尋ねた経緯やケアマネジャーへの思いを話されたため傾聴した。</p>
---	---	---	--

介護老人保健施設

④具体的な被害・損害

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 施設の対応に納得できない</p> <p>【概要】 母は要介護4。面会に行くと母の足がチアノーゼ状態になっていたのので、職員に尋ねると薬を塗っているとの説明だった。</p> <p>翌月中旬、状態がさらに悪化したので大きな病院を受診すると、動脈硬化が原因でこのような状態になったとのことだった。月末に入院し、医師から「最悪足を切断するかもしれないが、2週間様子をみよう」と言われた。</p> <p>施設職員が病院に母の荷物を届けたが、入所中の経過説明もしないまま帰った。施設の看護師から「気がつかなくて申し訳ない」と謝罪はあったが、納得できない。家族としては、弁護士を依頼したいくらいの気持ちだが、どうしたらいいか。</p>	<p>施設に経過説明を求め、双方で話し合いをすることを勧めた。記録の開示や本会の苦情処理について説明すると、苦情申立は希望しなかったが、相談者は施設に経過説明と記録の開示を求めるということで終了した。</p>

介護老人保健施設

⑤利用者負担

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	家族	<p>【要旨】 入所中の他科受診について</p> <p>【概要】 親は現在入院中、認知症もあり在宅介護が大変なので、老人病院に申し込みをしている。親は目の病気があり、病院からの説明によると、「病院には眼科がなく、他の病院で治療をすると、保険がきかず全額自己負担になる」と言われたとのこと。</p> <p>介護保険料もきちんと納めているのに保険が使えないとはどういうことか。全額負担になることがあるのか。</p>	<p>相談者の話は要領を得ないため施設名を確認すると、老健施設と判明、施設の説明では目薬は出せると言っているとのこと。</p> <p>老健施設はむやみに他の病院を受診してはならないことになっているが、医師が施設で対応できないと判断した場合は受診となり、内容によって医療保険が使えることとなる。利用者の場合、施設で目薬を処方してもらい、様子を見るなどの対応で良い状況なのか確認することと、全額自己負担になるのはどのような場合なのか等、施設に再度詳しく説明を聞くように勧めた。</p>

2	家族	<p>【要旨】 介護保険関係の手続き等について</p> <p>【概要】 母は、昨年骨折し入院した際、住民税非課税世帯のため、入院治療代など個人負担は安くなった。退院後は病院併設の老人保健施設に入所し、ケースワーカーに非課税世帯だということは伝えていたので、入院と同様に施設でも利用料は安くなると思っていたが違った。市町村に問い合わせたところ、非課税世帯であれば高額介護サービス費の手続きをすると、24,600円の上限で利用者負担が済むことが分かり、すぐに手続きをしたが、手続き以前の上限額を超えた分は遡ってもらえないと言われた。</p> <p>施設は手続き等について教えてくれず、市町村も介護認定の申請時に高額介護サービス費の手続きを教えるべきではないのか。また、施設のケアマネジャーにも問題がある、こんなことも教えないでケアマネジャーといえるのか。</p> <p>介護保険負担限度額認定証の期限も平成25年6月までとなっているが、どうすれば良いのか。</p>	<p>終始強い口調で負担軽減を利用できなかったことに対して、関係者への不満を言われた。話を傾聴しながら、負担軽減等のいろいろな手続きについては、市町村の窓口で確認されることと、介護保険負担限度額認定証は更新手続きが必要なため、有効期限までに手続きをされるよう勧めた。</p>
---	----	--	---