

(3) 訪問看護

①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	子	【要旨】 台風時の対応について 【概要】 母は要介護5、胃ろう造設し喀痰吸引が必要で訪問看護を利用している。 台風の際は、訪問看護事業所系列の病院に入院させてもらえるということで在宅介護をしている。今回台風が接近するので入院をお願いしたら、ベッドが空いていないと断られた。どうしたら良いか。停電になったら吸引器も使えないし換気もできない。利用者も家族も不安である。事業所の「普段は何もないが緊急時に訪問看護が連携を取ってすぐに入院できるようにします」という言葉を信じていたのに裏切られた。 ケアマネジャーに相談し一生懸命働きかけをしてもらい、他の病院が一度は空いたと連絡があったが、その後母が重症だから受け入れられないと断られた。どの病院も台風だからと一時的に預かるというような対応はしていないと言われた。 病院はどういう基準があってどういう人を優先に受け入れるのか。緊急時は重症の在宅利用者は病院に収容するという決まりはないのか。介護サービス関係者はこれからの在宅介護はどうあるべきか真剣に考えてほしい。	台風の際、在宅で医療機器等を使用している利用者は必ず入院させるというような決まりはないことと、停電に備えての対策として在宅では訪問看護事業所等も日頃から利用者の状況に合わせてバッテリーを準備するなど行っている旨説明するが、相談者は「バッテリーはあるが入院させる約束だった」と繰り返し言い納得されず、不満や今後に対しての意見を話されるため傾聴した。

訪問看護

②管理者の対応

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	【要旨】 訪問看護師の交代について 【概要】 母親は要介護3で褥瘡があるため、訪問看護を利用。治療は看護師3名が交替で対応するが、そのうち1名の看護師と相性が合わないため、管理者に何度か担当交代を依頼した。 しかし、管理者は嫌なら事業所を変えるよう言ったので、事業所を変えた。また、管理者から「そんなことを言う人は初めてです」とも言われた。2名の看護師で対応できないのか尋ねたが、「できない」とのことであり、管理者の対応は頑なに感じた。 管理者がケアマネジャーに報告したようで、ケアマネジャーが他の訪問看護事業所を探してくれ、明日担当者会議の予定である。まさか事業所を変更することになるとは思わなかった。	相談者は看護師と相性が合わないと言われるため、具体的にどのようなことがあって看護師の交代を希望されたのか理由を尋ねた。 相談者によると、当該看護師は元気があり、薬を塗るために母親の足を持ち上げた際、母親が「痛い」と訴えたのに聞こえない振りをして塗ったとのことで、その様子を見て当該看護師のやり方は力づくでしている感じがしたとのことだった。 ケアマネジャーに相談したのか尋ねると、「ケアマネジャーを経由すれば、交代してもらえたのか」と聞かれるため、事業所も体制上対応できない場合もあると思うと伝え、今後は早目にケアマネジャーに相談するよう勧めた。 担当者会議で利用者への対応については十分に話し合いをするよう助言を行った。

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
2	本人	【要旨】 管理者の発言について 【概要】 現在、訪問看護を利用している。 管理者が、「障害福祉サービスなら限度額まで使っても、1割程度であまり負担にもならない。サービスによっては、申請すれば公費となり自己負担はない」等と説明し、週6回ヘルパーを入れるなど、望まないサービスを勧められた。 また、少し痛みがあると言うと、別の薬を使うよう勧められた。「主治医がいるので」と話すと、「私の知っている医師は、私の言う通りにしてくれる。スマートフォンで状況を送るとすぐ返事があり、薬の指示を得られる。今の主治医に連絡してもらい連携をとってもらえば大丈夫」と言われたが不安になった。 更に、事業所を立ち上げた経緯として、「私は患者の事を一番に考えているが、勤めていると何かしらの制限があって、自分の思うようなことができないので事業所を始めようと思った」等と話し、「私は貴方の事を考えてサービスの利用を勧めている」と言われたが、このようなことで良いのだろうか。	相談者が望まないサービスについては勧められても利用する必要はない。今後、必要になったらサービスを受けることはできると話し、訪問看護や薬に関しては主治医の指示による事なので、相談するよう助言した。 相談者は、すでに主治医に相談しており、「主治医はびっくりして事業所をすぐ変えた」とのことだった。 本相談は、県に報告する旨を伝えて終了した。

3	配偶者	【要旨】 訪問看護の利用を断られた 【概要】 利用していた訪問看護の管理者から「医師が往診しない限り来られません」と電話があり、訪問看護が来ていない。他の事業所に変わればいいのか、訪問してくれた看護師とは信頼関係が築けているのでその看護師に来てもらいたい。 主治医には以前から往診を頼んでいるが、余裕がないと断られている。今回もお願いしたが、できないとのこと、紹介を頼んでもしてもらえなかった。管理者に伝えたが駄目だった。 主治医は指示書を出さないわけではない。往診でないと訪問看護に来てもらうことはできないのか。 利用者は介護度が上がったので、不安になって断られたのかと思っている。 ケアマネジャーから、「往診できる医師を探します」と言われて約半月経つが、まだ連絡が来ない。自分も探したほうが早く見つかるのではないかと思います。往診できる医師を教えてもらえないか。 訪問看護は週2回利用していた。利用者は褥瘡の処置や痰吸引が必要で、今は自分が一人で対応している。	往診でないと訪問看護が利用できないわけではないが、利用者の状態から、通院より往診がいいと判断し提案されたのではと話をする。 ただし、訪問看護の必要性が高いと思われる利用者に対してサービスが提供されていない状況が続いているため、本会から事業所への対応を提案したが希望されなかった。 往診できる医師については情報が無いことを伝えた。
---	-----	---	---

訪問看護

③契約・手続き関係

番号	相談者	苦情・相談内容	対応及び結果
1	子	【要旨】 事業所からの一方的な契約解除について 【概要】 寝たきりの親を在宅で介護している。私が事業所に介助方法について職員間で申し送りや情報共有がされていないと苦情を言うと、事業所から何の配慮も無く一方的に契約解除を言われたため、私は仕事を休んで介護しなければならず、職場に迷惑をかけたり、ヘルペスを発症し寝込んでしまった。 新しい事業所を探して慣れるまで親も私達家族もぐったりしている。事業所には気づいてほしい。事業所が一方的に契約解除をすることで、相手にどのような影響を与えるかということを考えてほしい。私が言っても聞き流されるので、苦情申立てをして第三者からも言ってもらいたい。 家族とは、「事業所に苦情を言うと来なくなるので何も言えないね。」と話している。	本会介護相談室への苦情申立てについて、介護サービスの質の向上を目的とした調査並びに事業者等に対する指導・助言を行っており、苦情申立書が提出されると、申立てを受理するか審査を行う等、苦情処理の流れや取り扱いえない内容等説明すると、苦情申立書の郵送を希望された。利用者本人に申立ての同意を得られれば申立書を記入し返送するとのことだった。