

介護老人保健施設

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>父は現在介護老人保健施設に入所している。緑内障で定期的に受診していたので、施設の管理者に眼科受診を希望したら、外部の医療機関を受診する場合は10割負担になると言われた。特別な治療ではないのに、保険診療をしてもらえないのか。</p>	<p>老健施設から他科を受診する場合は、医師に他科受診依頼書等を書いてもらうことで保険診療が可能であること、施設が契約している医療機関の有無などにより対応が変わる可能性があることなどを説明する。相談者は、施設の管理者にしっかりと聞いてみますとされる。もし、管理者との話し合いで納得ができない場合は、介護保険施設の運営指導の権限がある府に問い合わせるように伝えた。</p>
家族	<p>父が入所している介護老人保健施設の職員の対応に不満を持っている。父は便秘薬を服用しているが、看護師は便の状態を観察しておらず、父は排便時苦しそうにしていた。また、季節に合わないパジャマを着ていたり、歯磨きをしていないと思われる口臭があったり、父は必要な介護をしてもらえていないのではないかと感じる。その都度、看護師や事務職員等に改善を求めているが、人手不足を理由になかなか改善されず、聞き流されている。本日に、管理者と話を予定であるが、施設を指導してほしい。</p>	<p>相談者は、施設の職員は自分たちの都合を優先して、利用者のことを考えていないと言われるので、まず施設の管理者と話をし、説明を求めよう伝えた。また、納得がいかなければ、指定・指導の権限を持つ市に相談するよう伝えた。</p>
事業者・施設	<p>相談者は介護老人保健施設の看護職員である。胃ろうをしている入所者のPEG交換が適切に行われておらず交換時期を過ぎても放置されている。胃ろうの管理について介護保険の制度で決まりはないのか。</p>	<p>胃ろうの管理（PEG交換）は医療的判断に基づくもので、介護保険法には定められていないことを説明する。相談者が医師や施設に対して何度働きかけても対応してくれずに困っていることから、市の保健所に相談することを助言した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>父親が介護老人保健施設に入所する時、介護保険証などが入ったお薬手帳を預けたが、その後、施設からお薬手帳がないと連絡があった。施設にあるはずと答えたが、施設から再発行の手続きをして欲しいと言われた。結局、施設から見つかったと連絡があった。管理体制について担当者に説明を求めたが、話をうやむやにされた。</p>	<p>相談者に介護保険証等の入ったお薬手帳を預ける時に預かり証の授受があったか確認すると、授受はなかったと言われる。施設の管理者に相談したか確認すると相談していないと言われたので、まずは、管理者に相談していただくよう伝えた。</p>
家族	<p>現在入院中の兄を退院後に病院と同じ系列の介護老人保健施設に入所させたいと思い、介護老人保健施設に問い合わせると、治療を受けている人は入所の受け入れができないと言われた。受け入れられない理由として、医療費を介護老人保健施設が負担しなければならず、高額のため施設では対応できない制度だから仕方ないと言われた。</p>	<p>介護老人保健施設は介護保険サービスとして医療についても介護報酬に包括されることを説明する。相談者は兄の退院後の生活についてどうしたらよいか困っているとされたので、病院の地域連携室や医療相談員等に相談することを助言した。</p>
家族	<p>父親が老健に入所している。施設の男性職員の態度が悪く父親と合わない。施設の介護支援専門員に男性職員を外して、女性職員にしてほしいと苦情を言ったが、無理であると言われ、有料老人ホームに行ってくださいと言われた。父親は2カ月の入院後、認知症はないが足が弱って老健に入っている。母親は身体は問題ないが認知症があり、要介護2である。二人一緒に家でみることはできないし、父親を有料老人ホームに入れる金銭的な余裕がないのでどうしたらよいかと思い、重要事項説明書に記載があった国保連へ電話した。</p>	<p>相談者に老健では、限られた職員でシフト等もあり、女性職員だけを担当にすることは難しいことを説明する。相談者が両親を今後どうしたらよいか困っているとされたため、他の老健や特養を含め、両親の今後のことについては、地域包括支援センターへ相談するように助言した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>母親が介護老人保健施設に入所していたが、うつ病になったため病院に入院した。退院することになったので、元の老健に戻ろうと思ったが、退所扱いで、入所できないと言われた。どうしたら良いか教えてほしい。</p>	<p>老健の入所者が病院へ入院した場合には、退所となることを説明し、退院後の入所先等については、病院の医療相談員へ相談するように伝えた。</p>
家族	<p>母親が介護老人保健施設から退所するよう言われているが、退所させたくない。</p>	<p>老健は、居宅における生活への復帰の可否の検討を少なくとも3月ごとに行うことを説明する。また、退所が可能になった入所者の退所を円滑に行うために、老健の介護支援専門員及び支援相談員が中心となって、退所後の主治医及び居宅介護支援事業者等と十分連携を図ることになっている。サービスが途切れないように、まずは支援相談員に相談するよう伝えた。</p>