

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>脳梗塞を起こして入院していた祖父が退院し、主治医の紹介で病院と同系列の介護老人保健施設に入所することになった。祖父は認知症で普段は車椅子を利用しているが、時折一人で立ち上がり、歩こうとすることがある。度々転んでいるのか、面会に行く度に身体のおちこちに痣ができており、施設の安全管理に不安を感じていたところ、廊下で転倒して大腿骨を骨折し、入院することになった。退院後は老健に再入所する予定だが、再び転倒しないかととても心配だ。祖父の見守り体制がどのようなになっているのか、施設に確認したいが病院と同系列の老健なので言い出しづらい。</p>	<p>施設からは、職員が見ていないところで転倒していたとの説明を受けたとのことである。入所者に事故が発生した場合には、速やかに市や家族に連絡しなければならないことを説明する。再入所の際に、相談者が不安に思っていることを老健に伝え、転倒のリスクを踏まえた対策等について確認するように伝える。また、相談者は、他の施設に転所することを検討したほうがよいと言われるため、入院先の病院の医療相談室で相談するように伝える。相談者は、病院と老健が同じ系列であることに対する懸念を訴えられていたため、他の相談窓口として地域包括支援センターを案内し、電話を終えた。</p>
本人	<p>私は介護老人保健施設に入所している。眼科を受診したところ白内障と診断され、一泊二日の入院手術が必要と言われた。施設から短期間の手術であっても退所してもらわないといけなと言われ、手術後も施設には戻れないと言われた。制度でどのように決まっているのか。</p>	<p>施設から説明を受けていないため、退院後に老健に戻れない理由はわからないとのことである。運営基準には細かなルールまでは記載されていないため、施設が取り決めているルールである可能性があることを伝える。契約書や重要事項説明書を確認し、明記されていない点や不明な点を施設に直接確認するよう伝えた。</p>
家族	<p>妻は脳梗塞を患い、左半身麻痺と高次脳機能障がいの後遺症がある。家族は妻と私、息子の3人暮らしで、自宅で妻の介護を続けていたが、2月から介護老人保健施設に入所している。家の中では独歩で移動し、排泄はポータブルトイレを使用するなど、日常生活動作はある程度自立していた。入所してから危険を伴うという理由で行動を制限され、積極的にリハビリをしてくれないため、できていたことができなくなってしまった。</p>	<p>施設サービス計画について確認すると、計画書はもらっていないと言われたため、老健に施設サービス計画書の交付を求め、リハビリ等に関する家族の要望を伝えてみるよう助言した。</p>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>義父は介護老人保健施設入所中に左脚を骨折した。老健の担当者から、義父は下肢の不随意運動があるので、知らない間に骨折したのだらうとの説明を受けた。退院後特別養護老人ホームに入所した際に、入所時の面接で、義父には不随意運動があることを特養側に伝え、ベッド柵に布を巻いて対応してくれた。老健ではそのようにしてもらっていなかったの、骨折時の老健の担当者にその時の状況を説明してほしいとお願いしたが、1か月たっても返事がない。本日電話で問い合わせたら、まだ調査していないという。どうしたら説明してもらえるのか。</p>	<p>相談者に老健の苦情相談窓口か管理者に話をしたか確認すると、まだしていないと言われるので、まずそちらに電話するよう伝えた。また、重要事項説明書に記されている苦情窓口として市と本会があるが違いを教えてほしいと言われるので、市には事業所の指定指導の権限があることや本会の役割について説明した。</p>
家族	<p>家族が入所している介護老人保健施設から転所してほしいと言われた。入所している家族は要介護5で、介護のために職員が3人必要である状況に限界が生じていることや、褥瘡の治療が老健の限られた薬剤では困難であることなどの理由の説明を受けたが、納得がいかない。</p>	<p>老健は在宅支援及び在宅復帰のための施設であることを説明し、退所を勧められた理由が、定期的に行われる検討として判断されたのか、老健としてサービス提供が困難であると判断されたのかは分からないが、いずれについても、退所に際して老健は退所後の施設や事業所と連携を図るなど、退所を円滑に行うための支援をしなければならないことを説明し、老健と話し合ってみよう助言した。</p>
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言われる。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>

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
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、説明を求めるよう伝えた。また、納得がいかないようであれば、指定・指導の権限を持つ市に相談するよう伝えた。</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言われたので、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>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>