

高齢福祉・  
介護保険

サービス利用者の家族からの苦情・ご意見

## 「退所に至る間、介護老人保健施設から説明がなかった」

<サービス利用者> 女性

<申立人> 家族

<苦情対象機関> 介護老人保健施設

### 苦情申立てに至る経緯

介護老人保健施設（以下、施設）に入所していた利用者は発熱し、受診の結果、感染症と診断された。病院からは入院の必要はなく、水分補給と抗生物質の投与で様子を見るようにと言われた。しかし、施設からは受入れができないと退所を要求された。結局、利用者は施設に一旦戻ったが、再び容態が悪くなり、救急病院に搬送され退所となった。搬送の際も施設から「このまま施設にいと、看取りになりますよ。」と言われ、退所させようという態度だった。

これまで退所について施設から一度も説明がなく、転倒をした時から退所するまで、施設医師が一度も姿を見せなかったことにも憤りを感じる。今後のために改善を求めたい。

### 委員による調査結果


#### ○ 発熱時から退所までの施設の対応について

発熱時、施設長の指示で受診。申立人に連絡し病院で待ち合わせをしたが入院できず、2日後に他の病院へ入院することになった。施設長判断で入院するまでの間に限り、申立人が誓約書を書くことを条件に入所を了承した。しかし、入院予定の病院から2日後の受け入れができなくなったとの連絡が施設に入り、再度引受先を当たったが見つからず、17時過ぎに施設は病院で待っていた利用者を迎えに行き、利用者は施設に戻った。18時半、健康福祉局高齢施設課（市担当課）から「施設から出て行けと言われ、行くところがなく困っているという申立人からの苦情を受けた。」と電話があったため、施設は家族から誓約書を取り、受け入れる予定であることを説明した。

しかし、状態が悪化したため、20時半救急車で病院に搬送した。翌日、申立人が相談していた病院が受け入れることになり退所となった。

- 申立人からの施設医師との面談希望の申出は一度もなかった。申出があれば面談を行う。
- 退所の条件の説明は、入所時に「入所利用約款」において行われていた。また「施設サービス計画書」の変更時にも退所説明が行われ、申立人の署名捺印により納得されていたことが確認できた。
- 施設側の説明と対応記録の内容から、施設も急な展開に戸惑い混乱したが、最終段階では利用者のために真摯な配慮と懸命な努力をしていたことはうかがうことができた。
- 急な状況とはいえ、施設の医療対応について、施設は家族に対し、もう少し丁寧に説明をすれば理解を得られたのではないかと。また、家族も、施設の医療に対する方針への理解が必要だったのではないかと。

### 申入れ→事業所の対応

 介護老人保健施設の性格や役割と、施設で適切な医療対応ができない状況になった場合の対応について、わかりやすい説明に努めてください。

- ➡ 申入れ内容を踏まえ、入所時、利用者及び家族に次のように説明をしている。
  - ・ 介護老人保健施設は、病院ではなく在宅に戻れるようリハビリ等を行う施設である。
  - ・ 施設で適切な医療的対応ができなくなった場合、病院に受診することもある。
  - ・ 入院になった場合は退所になるが、再入所希望の場合は、再度手続きをお願いする。
  - ・ 定期的な入所継続検討会議の中で、身体状況を踏まえた上で、入所継続か退所か判断する。退所の場合、家族に詳しく説明し、次の方向性を決めていく。