

「 介護老人保健施設の退所決定について疑問がある 」

<サービス利用者> 男性

<申立人> 家族

<苦情対象機関> 介護老人保健施設

※調査先に、健康福祉局高齢施設課(市担当課)を追加。

苦情申立てに至る経緯

利用者は精神疾患や認知症があり、長期入院していた病院から介護老人保健施設（以下、老健）に入所したところ、3日間で退所となった。原因は、利用者が寝場所を勘違いして他の入所者を揺すり、ベッドから落としてけがをさせたことであると言われた。前日にも、別の入所者に対し同じようなことがあったとも言われた。なぜ2回も同じ行動が起きるような事態になってしまったのか。そもそも退所理由にあたる暴力行為なのかも疑問である。結局十分な説明もないまま追いたてられるように退所したが、老健の一連の対応について疑問があり申し立てた。

委員による調査結果

○ 老健の対応状況の確認

- ・受け入れ時は、利用者にとって初めての環境の変化であることから、病院から事前に情報をもらった。病態が落ち着いているため入所にあたり問題はないと判断し、特段個別の対応は計画していなかった。
- ・入所2日目、寝たきりの入所者がベッドから転落しており、状況から利用者の行動が原因であると判断した。
- ・3日目の朝、職員間で情報を共有し、介護職だけでなく、相談員も含め注意深く見守りをした。臨時の入所継続判定会議では、今後も他の入所者の生命に関わる事故が起こる危険があるため、元の病院への再入院が望ましいとの結論となった。会議結果の連絡等をしている間に2回目の事故が起き、けがをした他の利用者の対応に追われた。

- ・家族には、まず相談員が電話で退所について説明し、施設に到着後、施設長と部長が改めて説明して了解を得た。

○ 健康福祉局高齢施設課の老健の対応についての見解

老健は、正当な理由なく介護保健サービスの提供を拒んではならないとされている。利用者が他の入所者をベッドから落としたということが退所の理由になるかは、一概には判断できない。

ただし、入院治療の必要がある場合など正当な理由がある状況にあったとすれば、老健が適切な病院又は診療所を紹介する等の適切な措置を速やかに講じ、退所することも考えられる。

申入れ→事業所の対応

✎ 入所にあたっては施設の性格や体制、入所期間等についての説明を、退所にあたっては入念に相手の気持ちを確認しながら丁寧な説明を行ってください。

- ➡ 支援相談員マニュアルを改訂し、より細かな説明をしていく。

✎ 施設の理念に基づき、入所時の個別状況に適したケアについて具体的に示した各勤務帯の手順マニュアルの作成を検討し、看護師や介護士等職員の情報の共有とサービス提供の統一を図ってください。

- ➡ 個別のサービス計画書に可能な限り細かなニーズを取り入れ、各専門職がプランに沿ってサービス提供を行う。医療職が必要と判断した時点でプランの見直しを行い、家族へ説明し理解頂けるようにする。