

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

「介護老人保健施設から短期入所を拒否された」

<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

利用者は精神疾患と認知症があり、定期的に介護老人保健施設の短期入所を利用。しかし利用者の介護、看護トラブルが発生し、申立人は責任者に改善を申し込んだ。

責任者は再発防止策検討会を実施し、また、ケアマネジャー（以下、ケアマネ）とともに申立人宅を訪問して改善内容を確認した。

しかし、それ以降、短期入所の予約がまったく取れなくなった。予約が取れない理由について、ケアマネと責任者から説明を受けた。その際に、施設は今後短期入所を止めると言った。これらの施設の対応について、申立人は次の2点について苦情を申し立てた。

- ・予約が取れない理由についての説明に納得できない
- ・法人に苦情処理システムがない


委員による調査結果

- 施設の短期入所の入所決定方法や実際の利用状況について
  - ・短期入所の運用は、短期入所専用1床と本入所用の空床ベッドも利用しながら、利用希望者の先着順でスケジュール調整していた。
  - ・申し込みが非常に多くなる時期があり、誰でも予約が取りづらい状況だった。
- 短期入所の「廃止」について
  - 本入所の申し込みの増加等のため、短期入所の部屋を本入所に切り替える方針となった。


○ 苦情処理システムについて

- ・ 苦情や要望等については、「苦情・要望等連絡票」を作成。特に重大な苦情があった場合には、速やかに施設内で緊急カンファレンスを開催する。
- ・ 月に1回、施設内で苦情処理委員会を開催。報告があった苦情や要望等について検討や議論を行っている。

改善のための助言

 利用者の希望に添えない場合等は、より丁寧な説明を行ってください。

施設は、利用者の希望に添えない場合等には、より丁寧な説明を行うとともに、利用者の希望に添えない場合や重要なルール、システムの変更などの説明は、十分な時間を取り、文書で利用者や関係事業所に伝えるなど、周知方法について十分検討し、改善に努めてください。

 意見箱の設置やアンケートを実施し、要望や苦情等を広く前向きに受け止め、結果を家族へ伝えてください。

現場のスタッフが直接利用者から受けた苦情についてもしっかり把握し、伝達し、対策を共有するシステムを徹底させてください。