

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

「グループホームの発疹への対応に不満がある」

<サービス利用者> 女性

<申立人> 家族

<苦情対象機関> 認知症高齢者グループホーム

苦情申立てに至る経緯

認知症高齢者グループホーム（以下、GH）職員は、月初めに利用者の身体に湿疹症状を発見したが、家族に連絡もせず放置していた。月末に申立人が利用者と面会して、初めてその容態を知り、GHに抗議した。しかし、GH側の湿疹への処置や医療機関の選択は家族の希望と異なり、GHへの訪問診療を行っているA病院と家族の希望するB病院をそれぞれ受診した。翌月上旬、利用者はB病院に入院したが、施設の対応は冷たく、家族は退所することを決めた。利用者・家族へのGHの一連の対応について、強い不満がある。

委員による調査結果

○ 受診先について

GHでは月2回、A病院による訪問診療を受けている。利用者のカルテはA病院にあるため、入所者の容態の連絡はA病院にしている。B病院の医師からも『まず、カルテのある病院に行くように』と言われている。また、A病院が提携病院であっても受診の際は必ず家族に相談をしており、他病院の受診を否定してはいない。

○ 家族への連絡について


GHでは、月初めの発症確認から見守りを続け、中旬の訪問診療時に医師の診察と処方を受け、10日間の経過観察を指示されている。なお、GHは通常、塗薬の変更時には家族に連絡せず、飲薬の変更時には連絡すると言うが、このケースでは飲薬を変更しているにもかかわらず、家族への連絡はなかった。結果として、利用者の発症から1か月近く、家族は何も知らされなかった。主治医の判断と指示を受けているとはいえ、家族への報告を怠ったGH側の「初動」の遅

れが、以後の信頼関係の喪失に繋がったのではないか。

○ 入院後のGHの対応について


B病院へ入院後、GH管理者はお見舞いに行った。その際、申立人との面会もでき、看護師から容態も聞いていた。しかしその後、退所に至るまで、申立人とGH双方において電話連絡はあるものの、面談は行われていない。同時に、家族、医師、施設側による三者の話し合いなども記録はなかった。

申入れ→事業所の対応

 入所者への医療行為については、入所時に家族によく確認してください。入所後の家族の希望の変化には、柔軟に円滑に対応できるよう、相互の確認方法について明示してください。

特に、高齢者の医療行為では、①医療機関相互において、②入所者・家族と医療機関において、③入所者・家族と施設において、といった三者の良好な関係性を維持するのも、管理者・ケアマネジャーの業務範囲です。

➡ 実施済み

 医療機関の選択を含め、家族が希望する医療機関とGH側の提携医療機関との調整と、その「対応方法」について、GH内で話し合い、その結果を職員間で共有してください。

➡ 下記の通り、対応実施。

- ・ 医療機関の選択については、契約書及び重要事項説明書で説明を行い、十分な話し合いの上決定し、調整や情報共有を行う。
- ・ 治療方針に対し、どこまでどのようにサポートするのか話し合い、ケアプランに反映させる。