

「グループホームから、家族への連絡や説明がない」

<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、特別養護老人ホーム

苦情申立てに至る経緯

利用者は数年前から認知症高齢者グループホーム（以下、GH）で生活していたが、歩行が困難になったことで入院した。その後GHへ一時的に戻り、GHから同一法人の特別養護老人ホーム（以下、特養）に移った。GHから特養に送られた引継書には褥瘡じよくそうなしとなっていたが、特養の入所時の確認で、腰と臀部に皮膚が赤みをおびた褥瘡が発見された。

GHに問いただしたところ、特養に対しては褥瘡の見落としを認めたが、家族に対して褥瘡はなかったと言った。GHの対応には他にも納得できないことがある。

申立人は、GHの下記の対応について、苦情を申し立てた。

- ・ 褥瘡に関する説明に納得がいかない。
- ・ 法人の医師から唐突に特定の施設を紹介されたことに対して、家族はGHへ苦情を伝えたが、何も対応してくれなかった。
- ・ 家族に連絡もなく、GHと同一法人の特養が利用者と面談した。

委員による調査結果

○ 褥瘡について

GHが褥瘡を発見した当初は、まだ赤い発疹の状態だった。その際、家族への連絡はしていない。その後、褥瘡が進行したため、特養への移送当日に軟膏を塗布してパッドで保護をしたが、特養に褥瘡のことを伝えていなかった。翌日、申立人より褥瘡について電話があり、連絡や説明をしなかったことをお詫びした。

○ 法人の医師への苦情に対してGHが対応しなかったことについて

医師は、利用者がGHでの生活を継続するのが困難になってきていると判断。新たな施設を

探す必要性があったため、家族に施設を紹介した。家族からそのことに対する苦情があったことを、GHから医師に伝えていなかったため、医師は家族に、その後の経過を確認してしまった。


- 家族に事前連絡もなく、GHと同一法人の特養が利用者と面談したことについて
同法人の特養は、GH管理者から入所が可能かどうか問い合わせを受け、キーパーソンである家族（申立人とは別人）に電話で確認のうえ、利用者と面接を行っていた。
GHでは、一貫してキーパーソンに了解を得たうえで対応しており、また、申立人から、これまでGHに対し、申立ての内容について説明を求められたことは一度もなかった。

申入れ→事業所の対応

申入れ先はGHのみ、特養については申入れ無し。

 施設移動の際は、受け入れ先の施設へ褥瘡等の身体の状態を申し送り、褥瘡があれば家族にも報告してください。

➡ 実施済み。

 施設（特に同一法人内）を紹介する場合は、利用者の気持ちに配慮し、法令の基準を遵守したうえで慎重に行ってください。

➡ 実施済み。

 まずは、GHと申立人ご家族含め、話し合う場（説明の場）を持ってください。

➡ 実施済み。