

4 苦情申立て 対応事例の概要

(1) 介護保険

事例1 グループホームは利用者に適した支援をしてほしい

【苦情申立て内容】

グループホームに入居した姉は、申立人に「(食事の)量が少ない」「便をしたらみせろと言われた」「勝手に部屋に入り、洗濯物をしまった」「玄関でここから出たら警察だからねと言われた」と話しました。グループホームの玄関はいつも未施錠で、セキュリティの点で不安に思いました。心配になった申立人は、事業所の苦情対応窓口で電話をかけ、グループホームの理念に共感したことを伝え、「その人にあつたケアをしてほしい」とお願いしました。対応した社長は「現場に行って調べてみる」と言いました。しかし、実際には電話で問い合わせただけで「元気だった」「理念は役所に書けと言われたから書いた」「グループホームは他にもある」との返答でした。

入居後、申立人は消毒などの新型コロナウイルス感染症対策をしたうえでグループホームの姉の居室で話したりして過ごすことができました。しかし、苦情対応窓口で問い合わせた後、職員から感染症拡大防止対策で部屋には入れないと言われました。緊急事態宣言が解除されてから、グループホームの感染症対策が厳しくなったことは納得できません。グループホームは入居者の意志を尊重し、グループホームの理念に沿ったサービスを提供するべきと考えます。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

介護保険制度では、グループホームの食事について栄養面での規則は設けていません。あくまでも一般家庭の延長線上での食事の提供になるようです。提供されていた食事内容はバランスも取れており、高齢者が摂取しやすいよう工夫もされていると思われました。しかし、米を除く主菜・副菜の提供量の記録はなかったため、摂取していた食事量を推測することはできませんでした。入居者の生活の楽しみの一つである食事は、入居者の生活の質にかかわりますので、福祉オンブズマンとしてはグループホームの今後の取り組みに期待したいと思えます。

介護サービス計画が、入居後すぐに作成されず、期間の終了日も他の入居者と同じになるように設定されていました。本来、介護サービス計画書は一人ひとりに応じたサービスを提供するために、早期に作成する必要があるため、グループホームの都合に合わせた期間で設定するのではなく、利用者のニーズに応じた対応が求められます。さらに、誰が見ても理解することができるような書類の作成が必要だと考えます。

申立人から聞いた職員の発言や対応について事実確認をしました。それぞれに必要な理由があり、介護目標として挙げているからといって、本人の尊厳を傷つけるような対応は好ましくありません。支援をするということは、支援を受ける側が不快に感じる方法ではなく、本人が

納得できる方法で説明を繰り返し、了承を得て丁寧に行う必要があります。仮に認知機能が低下した方であったとしても、不快に感じない方法を考えるのが、福祉サービスを提供する側の責任だといえます。

グループホームの玄関の施錠ですが、グループホームでは過去に無断で出ていってしまう入居者がいて警察に捜索依頼したことがあったという点からも、センサーやチャイムなど、何らかの方法で入居者の安全を守ることが必要です。また、防犯上の理由としても、グループホームとして入居者を守る責任があります。

グループホームでは、新型コロナウイルス感染症対策のため家族の入室は禁止していましたが、入居当初は荷物の搬入や整理などがあり、やむを得ない事情として家族の入室を認めていたとのことでした。確かに緊急事態宣言が解除された後でも、福祉施設では、以前のように自由に入出りができる施設はあまりありません。他の入居者の安全も守らなければならないという点では、グループホーム側も入室や外出を控えるように、家族にお願いをしなければならない事情がありました。グループホームは、家族に対してグループホームの新型コロナウイルス感染症の対策について、十分な説明を行うため、きちんと話し合う必要があったと感じました。

苦情対応について、事業所の社長は申立人からの連絡を苦情として受け止めていませんでした。現場に行って調べてみるという返答もした認識がないという点からも、申立人と社長の間に齟齬(そご)があったと言えます。事業所に苦情解決窓口がある理由として、早急に解決することができるという利点があります。しかし、苦情を苦情として受け止めてもらえないことには、何が問題で何が改善点になるのかということを確認することができません。通常相談事は入居しているグループホームにするはずですから、家族がわざわざ事業所の苦情窓口に電話したのは、よくよくの思いがあったと受け止めるべきではないでしょうか。苦情相談においては、相談者の相談内容を正確に把握することが重要です。グループホームや事業所は真摯にその相談に向き合い、ともに解決していく姿勢を持ってほしいと福祉オンブズマンは考えています。

【申入れの事項】

- (1) 介護サービス計画書は遅滞なく作成し、長期計画と短期計画が区別できるよう記載すること。また、介護サービス計画書中の期間に矛盾がないか確認すること。
- (2) 入居者及び入居者家族への周知事項は、口頭だけでなく書面でも通知し、いつどのような内容の周知を行ったか記録すること。
- (3) 苦情相談を受ける場合は、複数人で対応し記録を残しておくこと。相談の内容や対応策を職員間で情報共有し再発防止に努めること。
- (4) 昼間は玄関の施錠を行わないという取り扱いの妥当性を検討すること。

【申入れの結果】

- (1) 介護計画は、遅滞なく作成し長期計画と短期計画を明確にします。
- (2) 口頭での説明で理解していただけない場合は入居までに納得いただけるよう繰り返し説明します。
- (3) 苦情は電話では受けないことを事前に通知し、複数人で対応し音声データを残すようにします。
- (4) 昼間も必要があれば玄関に施錠します。

事例2

特別養護老人ホームが退院後の再度の入所を拒否した

【苦情申立て内容】

申立人の親は、特別養護老人ホーム（以下「施設」という）から病院に入院し、退院する際、癌が発覚したこと、食事量が少ないことを理由に、施設に戻ることを拒否されました。その後、施設に戻れたものの、当初の入所の際にはなかった同意書への署名を求められました。

しかし、施設に戻って1週間もたたないうちに、食事量や水分摂取が少ないことを理由に、入院を勧められ再度入院しました。その後、食事量も回復し、病院は退院可能と判断しましたが、施設は受入れを承諾しませんでした。申立人は、具体的な説明もない施設では適切な介護を受けることができないと思い、やむなく他の施設を探すことにしました。なお、親の癌は、施設入所前から告知を受けていて、進行はなく入院前と何ら変化のない状態で、家族は治療を望んでおらず、医療的ケアは必要とされていません。

申立人は、施設には「終の棲家」としての役割を果たしてほしいと思い、苦情申立てをしました。

担当 木下 武徳

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

この苦情申立てで検討すべき第1の点は、医療行為に対する認識です。施設は、親が食事や水分を十分に摂れないために点滴等の医療行為が必要だと考えていました。これは、施設の「医療行為に関する指針」で原則施設での受入れができない状態でした。また、申立内容には「終の棲家」の役割を果たしてほしいとありますが、施設は必要な医療連携や人員体制、職員研修等ができておらず、看取りが制度的にできない状況であり、入所前の実施調査時、入所時に利用者家族に説明しているとのことでした。

申立人は、親に施設の退所が必要なほどの医療は必要ではないと考えていたようですが、看取りができない施設では親の受入れが難しい状態だったと考えられます。このような認識の違いが、終の棲家として施設入所を継続したい申立人と、医療提供が困難な施設との間に認識の齟齬（そご）を生じさせたと考えられます。このような齟齬は施設と申立人の直接の話し合い、コミュニケーションによって埋め合わせる必要があったと考えます。

第2の点は、書類の不備です。施設の「医療行為に関する指針」中に「施設における看取り介護に関する指針」を別に定めることが記載されています。しかし、実際には、看取りの体制が整っていないため、まだ作成されていないということでした。また、「退院時の同意書」中に「契約書第8条及び第14、16条等」を守ってもらうことについての記載があります。しかし、契約書の書式変更があったために表記した条文に誤りがあったことがわかりました。「施設における看取り介護に関する指針」の記載は、施設としては看取り介護をやっているのではないかと、別に何か関連する規定があるのではないかと申立人に誤解を招いた可能性があります。

福祉オンブズマンとしては、医療体制の整っていない施設では親の施設入所の継続が困難であったことはやむを得ないと考えます。ただし、看取りができない、つまり医療体制が整っていないということが、申立人とのコミュニケーション不足や書類の不備のためうまく伝わっていなかったということも考えられます。

【申入れの事項】

- (1) 「契約書」や各「指針」などを点検し、記載内容の整合性が取れるよう整備すること。
- (2) 施設と利用者及び利用者家族の理解に齟齬が生じないよう、コミュニケーションに努めること。説明する方法も、相手の理解の程度に合わせて繰り返すなど工夫を行うこと。

【申入れの結果】

- (1) 施設は、書類の不備による利用者家族の誤解を招くことがないよう、書類を整備しました。
- (2) 施設は、職員研修等を通して説明のスキルを高め、利用者家族に対する丁寧な対応に努めていきます。必要に応じて書面で利用者家族との認識の確認を行う等、更なる工夫を検討します。