

## 4 苦情申立て 対応事例の概要

### (1) 高齢者福祉

#### 事例 1 都市型軽費老人ホームの対応に納得がいかない

##### 【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は、入居している都市型軽費老人ホーム（以下「施設」という。）のスタッフから、事実ではない悪い評判を立てられるなどの嫌がらせを受けました。また、施設から、母は他の入居者との関わりがないにも関わらず他の入居者とトラブルになっていると言われたり、母の日常生活動作は自立しているにも関わらず認知症を疑われたりもしました。

母及び申立人から施設に対して施設を退居したいと言ったことはないにも関わらず、施設からは母が退去することを前提にした別の施設の話がされ、申立人は困惑しています。

担当 平澤 恵美

##### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

施設からは、①スタッフが嫌がらせをした事実はない、②母と他の入居者との間にトラブルがあったので、その事例と施設の対応を申立人に説明した、③母の認知症が進んでいるように見受けられることがあったので、その事例を伝えるとともに認知症の症状が進んだ場合は退居になってしまうことを申立人に説明した、との回答でした。福祉オンブズマンは母及び申立人と施設の実事実認識が異なった場合にいずれの認識が正しいかを判断することはできません。しかしながら、福祉オンブズマンは、施設の対応に以下のような問題点があったと考えます。

一つ目として、施設は母が抱える不安を受容する必要があったのではないかと思います。調査では、施設から「都市型軽費老人ホームは、見守りをすれば足りる施設である。利用者の要望すべてに寄り添うことは難しい」との回答がありました。しかし、軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準（厚生労働省令第百七号）には「軽費老人ホームは、《中略》入居者が安心して生き生きと明るく生活できるようにすることを目指すものでなければならない」、「入所者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立ってサービスの提供を行うように努めなければならない」とあります。福祉オンブズマンは、入居者一人ひとりがより豊かな生活を送ることができるような関わり方を施設全体で検討していただきたいと感じました。

二つ目として、施設では、入居者の体調や外出について記録していましたが、日々の出来事や入居者からの訴え、トラブルについての記録がありませんでした。入居者の生活の質を高める支援を行うためにも、施設全体で記録の大切さを認識すべきだと感じました。

三つ目として、施設では、母及び申立人からの訴えを苦情ではなく相談だと捉えて

いました。一方で、施設は区に対しては母及び申立人からクレームがあったとして報告しています。このことから今回のケースは、施設は苦情として対応すべき案件だったのではないかと考えます。なお、施設における苦情解決制度は、解決責任者及び第三者委員が明確にされておらず、利用者及びその家族にとって利用しやすいものになっていませんでした。

福祉オンブズマンは以上をふまえ、介護保険課に対して申入れを行いました。福祉オンブズマンとしては、施設が入居者にとってより過ごしやすい場となるよう、施設の改善への取組みに期待します。

#### 【申入れの事項】

- (1) 施設は、職員全員が利用者の尊厳を守りながら支援できるような技術を身につけるようスキルアップに努めること。
- (2) 施設は、記録には日々の出来事を見たまま、聞いたまま、明確に記載することを職員間で共有すること。
- (3) 施設は、施設における苦情解決制度を利用することができるよう、規定を整理し、利用者に制度の周知を改めて行うこと。

#### 【申入れの結果】

- (1) 職員全員が「認知症介護基礎研修」を受講するとともに、施設長から利用者の尊厳を守りながら支援できるような技術を職員に周知しました。
- (2) 職員に研修資料「介護記録の書き方」を回覧・周知し、日々の出来事を明確に記録するよう改善しました。
- (3) 施設における苦情解決体制を整え、規定を施設内に掲示し、利用者に周知しました。