

4 苦情申立て 対応事例の概要

(1) 介護保険

事例1 ショートステイ中に勝手に散髪された

【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は、在宅で生活していますが緊急で特別養護老人ホーム（以下「施設」という。）の短期入所生活介護（以下「ショートステイ」という。）を利用しました。母はショートステイの利用は初めてでした。

申立人が母の施設退所で迎えに行った時、母が家族に無断で散髪されていることに気づきました。また、申立人は、退所時は施設の送迎があると聞いており、申立人も同乗しようと考えていましたが、施設の生活相談員（以下「相談員」という。）に、施設による送迎はないと当日急に言われました。申立人は母の利用時の状況も満足に聞けないまま、母とタクシーで帰宅することになりました。

帰宅後、申立人が施設の対応に不満を感じ施設に電話したところ、母の散髪について、母から散髪してほしいと要望があったので相談員が切ったとのことでした。申立人は、契約書にあった施設の苦情窓口を利用することも考えましたが、苦情の相手先である相談員が苦情窓口になっていたため、苦情を訴えることができないと感じました。

申立人は、家族に了承を得ず母に散髪を行ったことや退所時の対応等に不満を感じ、苦情を申し立てました。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

相談員は母の希望を聞き良かれと思って散髪を行ったとのことですが、散髪する資格を持たない相談員が家族の了承を得ずに行っていました。母の安全への配慮や施設が原則としている家族への確認を怠ったことにほかならず、非常に残念に思います。

施設は、母の散髪をしたことは不適切であったと認め、今後は本人だけではなく利用者家族に確認のうえ理容師、美容師が理美容を行う日に申込をしてもらうことを徹底するとのことでした。施設は、理美容の利用に限らず、施設のサービス利用の際の様々な基本的なルールを遵守するように努めていただきたいと思います。

申立人は、ケアマネジャーから退所時は施設の送迎があると聞いており、その後申立人の兄（以下「兄」という。）からは、「施設から、『退所時には家族が施設に来てほしい』と言われた」と聞いていました。ショートステイを利用するのは初めてであり、申立人は、家族が母を施設に迎えに行き、施設の送迎車に同乗して帰宅できると理解したようです。

通常、施設がショートステイの利用を受け付ける際は、利用開始日の前々月の1

日から予約を受け付け、利用申込を受けた場合は、訪問調査を行い、利用者の状況を確認し、入所にあたっての説明を行ったうえで契約を結ぶということです。しかし、今回は緊急だったため、訪問調査は行えず、入所にあたっての説明や本人の状況確認はケアマネジャーを介して行われ、契約や退所時の送迎等の説明は入所当日に相談員は兄に行っています。母の自宅は施設が送迎可能な範囲を超えていたとのことですが、申立人ら家族にとっては初めてでしかも緊急のショートステイ利用であり、施設も通常の手順を踏めず、説明や情報伝達に食い違いが生じてしまったのでしょう。施設による送迎の有無は、利用者家族にとって重要な問題です。施設は、今後このような重要な点について認識の相違が生じないように、新規利用の方、特に緊急申込の場合は慎重に確認するとのことでした。

申立人は、母の散髪などの施設の対応に不満を持ち、契約書に記載のあった施設の苦情窓口を利用することも考えましたが、苦情窓口が苦情の相手先である相談員となっていたため、施設に直接苦情を伝えることができませんでした。他方、施設は、苦情窓口について本来相談員とケアマネジャーの2名体制のところを、契約書の苦情窓口には相談員1名のみを記載していたということです。施設は、今後、ショートステイ契約書の記載を訂正するということです。今回、施設の苦情窓口として、相談員とケアマネジャーの2名が正しく記載されていれば、申立人もためらいなく直接施設に苦情を伝えることができ、迅速に母の散髪の経緯等について説明を受けることができたはずでした。申立人にとっては、直接納得がいくまで説明を受けることができ、時間をかけずに苦情を抱え込む精神的負担から解放されたでしょうし、施設にとっても、直接利用者家族と向き合う方が説明や理解を求めやすいこともあったと思います。

施設では、今回の苦情申立てをふまえ、より良い施設運営を目指し、利用者や家族からの苦情や相談について記録し、職員間で情報共有したうえで、苦情対策委員会を開催し、苦情対応についての改善点を話し合うなど、苦情に対し善処しているとのことでした。ただ、施設では、苦情解決規程や苦情解決マニュアルは作成していないとのことでした。施設への苦情に対し、全職員が迅速に対応できるような体制を整え、苦情を今後の施設運営に生かすためにも、早急に、苦情解決規程や苦情解決マニュアルを作成すべきであると考えます。

福祉オンブズマンは、施設が今まで以上に利用者や利用者家族が施設に対して望まれていることは何かを理解して、より過ごしやすく利用しやすい施設となれることを願います。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは介護保険課に次のとおり改善のため申入れを行います。

【申入れの事項】

施設は、苦情解決マニュアルを策定し、職員及び利用者と共有し、利用者からの苦情に適切に対応できるようにすること。

【申入れの結果】

「相談苦情対応マニュアル」を作成し、施設内の運営会議の場や、全職員へ回覧するなどして、周知しました。

事例2 施設の看取りについての対応が不満だ

【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は有料老人ホーム（以下「施設」という。）に入所していましたが、容態が悪化しました。申立人は施設で医師達と話し合い、延命治療は望まない旨を伝えました。

後日、施設で看取り対応についての面談が行われました。申立人は、施設長との関係が悪く、看取り対応の説明は施設長以外から受けたいと伝えましたが、施設長は自分が説明することになっていると譲りませんでした。結局申立人は看取り対応についての説明を受けることなく、看取り対応を施設で行う場合に必要な「看取同意書」を提出しないまま、母は施設で亡くなりました。

退去に際し、看取り期の食事について施設からは何ら説明がされず、母が死亡する当日までの食事代などが請求されました。母の状態にそぐわない食事を母の死亡日まで提供し、料金を請求されることは不当であると申立人は考えました。

申立人は、看取り対応等における施設の説明が不十分で誠実さに欠け、退去に際し、納得できない費用請求もあったことから、苦情を申し立てました。

担当 平澤 恵美

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

施設では看取り介護の提供を開始するにあたり、（入居時にも施設で定めた看取り介護に関する指針に同意をいただきますが、）看取り期に入ったと医師が判断した際に入居者及び家族から同意を得る必要がありました。施設の看取り介護に関する指針によると、「施設は、看取り介護の実施にあたって、入居者の主治医による看取り介護の開始連絡を受け、多職種により看取り介護計画書を作成し実施する。また、入居者及びその家族へ十分な説明を行い、同意を得たうえで、看取り介護をより適切に行うために、必要に応じて適宜計画内容を見直し変更する。その際には、入居者及びその家族に説明を行い、同意を得る」としています。申立人は、母が施設に入居する際、母の代理人として施設の看取り介護が自分達の意向に沿ったものであることを確認し同意しています。その後も施設は2回にわたり、医師を含めた多職種での話合いの場を持っており、看取り介護の提供については、指針に基づいて手続きを実施しようとしていたと考えられます。施設長は、改めて施設における看取り介護について説明したうえで、最終的な確認として看取同意書を提出いただきたいと伝えましたが、申立人は過去のトラブルから施設長に不信感を持っており受け入れなかったとのこと。看取り期は、人生の中で大切な節目のひとつであり、その節目を施設の中で迎えるためには、入居者及びその家族と介護者・支援者との信頼関係が求められます。これまでの経緯があったとしても、双方が互いに主張をするばかりでは良い看取りを行うことはできません。看取り介護を希望する入居者及び家族の意向に沿った支援を行うためにも、施設は日頃から入居者と家族の思いに寄り添い、尊重する気持ちを忘れないでいただきたいと思います。

次に、看取り期の母の食事についてですが、調査の結果、母は少量ではあるものの亡くなる日の数日前まで食事を摂れていたとのことでした。母がどの程度食事を摂れていたかについては、介護記録で確認することができました。施設側の対応として、看取り期であったとしても、最期まで食事を提供し、たとえ食べられなくても匂いだけでもかいでいただきたいという考えから提供を基本とするという見解は人としての尊厳を重視していると考えられます。一方施設は、家族の意向で食事の提供を中止する場合は3日前までに申出が必要なことを重要事項説明書に記していますが、看取り期でも基本的に食事の提供は続けることについての説明が出来ていなかったという点では、申立人に対する説明が不十分であったと考えられます。

また、施設は、居室の原状回復費の請求にあたっては重要事項説明書に則して家族と協議して行うべきであったのにもかかわらず、申立人に対しては施設長の判断で協議なしに請求したとのことでした。施設は対応が異なった経緯を明らかにし、重要事項説明書に即した対応を行うようにしてほしいと思います。

さらに、ルームクリーニング費を請求することについては、母の入居契約時には重要事項説明書に明記しておらず、口頭で説明を行ったとのことでした。（その後の改定で明記されたとのことですが母や申立人には改定後の重要事項説明書を渡していません。）施設はなぜ重要事項説明書を改定したのかを明らかにし、改定後の重要事項説明書を入居者に渡したり、わかる場所に掲示したり、入居者及び家族に直接説明を行うなど、わかりやすく丁寧な対応を行うべきであると考えます。

今回の苦情申立てにおいて、施設が調査への回答の基礎とした記録は介護記録によるものが多く、申立人との個別の話し合いについては特に記録していないとのことでした。

施設は、行った介護や福祉サービス、入居者や家族との話し合いの内容、苦情の内容と苦情への対応等について記録し、記録を見直すことで、より良い介護や福祉サービスの提供に活かしていくことができます。特に、重要なことを決める面談や、苦情及び苦情対応等については、詳細に記録をしていただきたいと思います。

以上をふまえ、福祉オンブズマンは介護保険課に次のとおり改善のため申入れを行います。

【申入れの事項】

- (1) 施設は、介護の状況や家族への対応内容等を適切に記録すること。特に、重要なことを決める面談や個別の話し合い等について詳細に記録をすること。
- (2) 施設は、重要事項説明書の内容を改定したときには、入居者やその家族に改定内容をわかりやすく周知すること。

【申入れの結果】

- (1) 介護記録の内容が詳細に記録されていない部分があったため、介護保険課の指導を受け、今まで以上に記録を詳細に入力することとし、職員へ再度周知します。
- (2) 施設の重要事項の変更があった場合、施設の運営懇談会で家族に伝え、書面での報告も同時に行います。