

## 「特別養護老人ホームの短期入所を拒否された」

<サービス利用者> 男性  
<申立人> 家族  
<苦情対象機関> 特別養護老人ホーム

### 苦情申立てに至る経緯

申立人の家族は、特別養護老人ホーム（以下、施設）の短期入所を継続的に利用。短期入所から帰ると、洋服や所持品が足りなかったり、他人の洋服を着せられていることもあった。他にも、退所時の所持品の仕分けを申立人の指示通りにしてくれないなど、不手際がいくつもあった。電話では施設職員と口論になるため、その都度、手紙で伝えた。

手紙に対する返事はなく、対応や改善が可能なのか説明もなかった。施設からの要望で面談を実施したが、その後も所持品が戻ってこないため、担当職員へ連絡したところ、申立人からの手紙が多すぎて返事は書けない、申立人のサービス要望には応えられない、また、職員にとってストレスになっていると言われた。以降、納得のいく説明もないまま短期入所は断られた。このような対応を改善してほしい。

### 委員による調査結果

- 家族が求める対応の確認も含め、直接申立人への説明と確認が必要と考え、面談した。面談では、日頃の不手際を謝罪し、退所時の所持品の仕分けについて申立人に確認し、ミスや忘れ物がないよう関係職員へ周知することを申立人へ伝えた。
- 申立人からの手紙は、個別の利用者ファイルに保存し、必要時はケアステーション内に掲示するなど職員間で共有していた。また、個別の要望については、注意喚起のため他の書類と分けて、利用者ファイルに綴じていた。
- 申立人から所持品の返却がないと連絡があり、職員が確認したところ、利用者のバッグに入っていた。しかし、申立人は指示した仕分け袋に入れなかった施設が悪いと言った。

他にも、できることは利用者に任せるといふ申立人の指示に従い、利用者に意向を確認して対応しても、「なぜ対応してくれなかったのか。」と施設職員の説明を理解していただけなかった。

申立人が満足するような完璧なサービスや対応でないと受け入れていただけないこと、電話対応も毎回数十分に及び、フロア職員の通常業務にも支障が出ていたため、これ以上申立人への対応はできないと判断し、短期入所をお断りした。

#### ○ 委員の見解


施設は、申立人の要望の意図等を理解しきれず、申立人と施設とのキャッチボールが不十分ではなかったのかと感じる点がある。

例えば、申立人が手紙で苦情や要望を伝えた理由は、電話では感情的になり、施設に迷惑がかかると思ったからであったが、施設はその意図を把握できなかった。


また、施設は、手紙に書かれていた要望について、できることについては返信せず、できないことのみ、すぐに電話した。

施設は、限られた人員や時間の中で対応している。いつでも申立人の指示通りに所持品を仕分けることはできないが、所持品自体が戻っているから良いのではないかと考えており、申立人の認識との違いもあった。

### 申入れ→事業所の対応

 個別対応が必要な要望については、職場体制上、安定的に対応が可能な範囲と対応困難な事項を明確化し、職員間で共有してください。

➡ フロア会議で話し合い、今後は多数の職員が参加できるカンファレンスを行う。その中で、対応に困難な事例も含め共有を行う。

 個別対応が必要な要望が出された場合は、施設で対応可能な範囲を明確化し、家族を含めて対応を話し合う方法を検討してください。

➡ 実施済み。