

平成29年度 申立案件振り返り

横浜市福祉調整委員会
平成30年3月9日

平成29年度 業務実績報告 (速報)

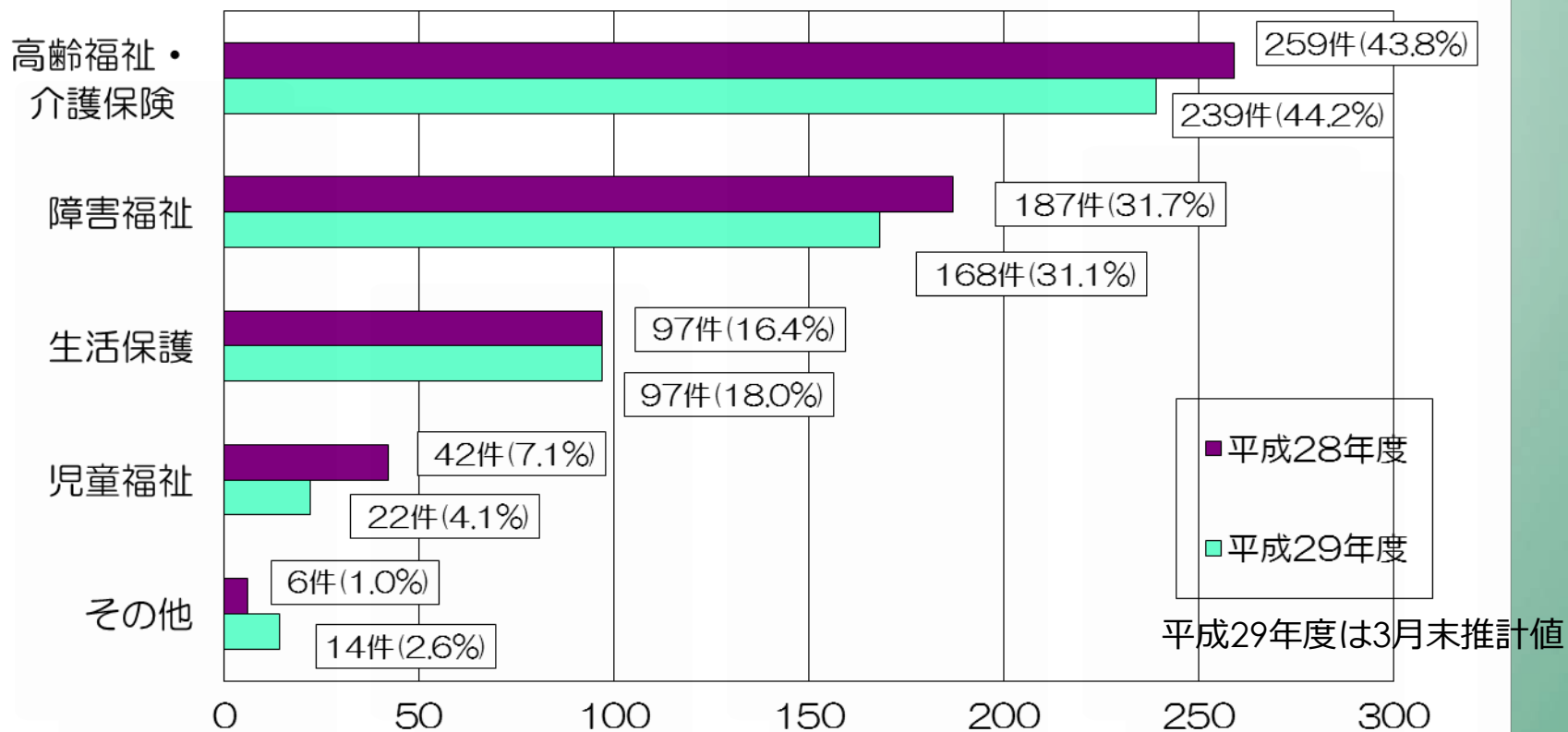
分 類	29年度 (3月末推計値)	28年度
1 福祉保健サービスに関するもの	540件 (45件)	591件 (49件)
2 福祉保健サービス以外のもの	80件 (7件)	80件 (7件)
3 委員会制度に関するもの	3件 (0件)	7件 (1件)
合 計	623件 (52件)	678件 (57件)

() は月平均

苦情相談等の対応分類 (福祉保健サービスに関するもの)

分 類	29年度 (3月末推計値)	28年度
苦情申立て（委員面接相談）	2 件	1 件
説明・助言等	2 7 6 件	2 9 3 件
福祉保健サービス提供者 との調整	1 5 5 件	1 9 4 件
他機関案内	1 0 7 件	1 0 3 件
合 計	5 4 0 件	5 9 1 件

分野別件数比較



特別養護老人ホームによる 短期入所の予約拒否について

【苦情申立ての趣旨】

- ▶ 母は、特別養護老人ホームのショートステイを月2回程度利用。ショートステイから帰宅すると所持品が足りないこと等があり、その都度苦情の電話を入れるも施設の担当者との口論になるため、手紙で伝える方法に切り替えた。
- ▶ 苦情内容としては、洋服や所持品が戻ってこない、他人の服を着て帰る、他人の薬が荷物に入っている、クリームを塗ってくれていない、洋服の着せ方、所持品を指示どおりの袋に戻してほしいといったもの。特に所持品を指示どおりの袋に戻してほしいことは何度も手紙に書いていた。

- ▶ 手紙に対しての返事はなく、対応や改善が可能なのか不可
なのか説明はずっとなかった。平成28年1月、施設からの要
望で面談を実施。そこで申立人の要望でおかしなところはある
か聞いたが特にないとされた。
- ▶ 今年2月末、所持品で戻ってこないものがあり施設の担当
者に電話したところ、申立人からの手紙が多い、返事は書け
ない、申立人のサービスに答えられない、ストレスになって
いると言われた。3月2日にケアマネジャーから申立人に「5
月のショートステイの予約は断られた」等の連絡が入った。
- ▶ 手紙に書いた要望に対し、施設内での検討や対応の可否に
ついて報告も返事もなく、どの要望に答えられないのか具体
的な説明もなく、また利用者家族が困ることを承知で5月の
ショートステイを断ってきたのは納得できず、嫌がらせでは
ないかと感じた。上記のような対応を改善してほしい。

【調査・調整結果】

＜特別養護老人ホームからの調査の回答＞

(1) 平成28年1月に申立人に面談を依頼した理由と面談内容について

- ▶ 面談理由は、当時たびたび施設側の不手際もあったため、謝罪やご家族が求める対応の確認等も含め、直接申立人への説明と確認が必要と考えたため。面談内容は、日頃の不手際に関し謝罪し、退所時の所持品の取り扱い（主に所持品を指定した袋に戻す）に関しご家族に確認し、ミスや忘れ物が無いようフロア職員へ周知する事を、申立人へ伝えた。

(2) 申立人の手紙の共有方法や、要望に対しての取組み方法について

- ▶ 手紙の共有方法は、通常、ショートステイ利用時は連絡シート等の必要書類の提出をしていただき、手紙もそこに同封。フロア担当職員はそれを確認。医療的指示事項等があった場合は、担当看護師がケース記録に記録。
- ▶ いただいた手紙は、ご利用者ファイルに保存し、必要時はフロアケアステーション内の掲示やケース記録に手紙の有無等を記録し、共有。
- ▶ 他の利用者とは異なる個別の要望については、注意事項を記載し、パウチ保護したクリアケースを利用者ファイルに綴じ、注意喚起を行っている。

(3) どのような要望に応えるのが困難だったのか、ショートステイを断った具体的理由や、一連の経過、説明した時期

- ▶ お断りした理由は、申立人から、「繰り返しミスがあるここは最低」という指摘や、「ミスの無い対応を求めます」という要望に対し、当施設では申立人の意に沿った完璧な対応やサービス提供はできないと判断した。
- ▶ また、指摘の内容が、洋服に汚れがついた時期等、職員が返答に苦慮する内容であったり、退所後、所持品が返ってこないと連絡があり、職員が搜索、別の所持品袋に入っていたが、別の袋に入れた施設が悪いと言われる。足の浮腫で靴を履かせなかったところ、「履かせるのが面倒だったからじゃないの」等と、言われる。

- ▶ できることは本人に任せるといふ申立人の指示に従い、ご本人に意向を確認し、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いことがあった。
- ▶ 以上のような対応の場面から、申立人の気にいるような対応でないと受け入れていただけないこと、電話の対応も数十分に及び、フロア職員は通常業務を停止させ申立人の要望に対応する場面もあり、これ以上申立人の対応に応えることはできないと、受け入れをお断りさせていただいた。
- ▶ ショートステイのお断りを伝えた時期は、平成29年3月2日にショートステイ相談員が担当ケアマネジャーに対して、5月のショートステイの新規予約はお断りしたい旨、お伝えした。

(4) 一般的な、利用者家族の要望に対する施設内での情報共有や対応方法、また要望への対応が困難な場合の説明

- ▶ 事前にご家族から個別対応の相談があった場合は、対応可能かどうか判断し返答。細かな聞き取りが必要な場合には、利用時の付き添いをご家族に依頼し、来所時聞き取り、ケース記録内へ記載。本人の基本情報項目を更新し、必要であれば、社内メールにて関係職員へ周知している。

<福祉調整委員の意見>

- ▶ 今回感じたことは、申立人の要望の意図等を施設側が理解しきれていない、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かということである。
- ▶ たとえば申立人が、電話では感情的になるし、施設側にも迷惑がかかる、との判断で、手紙による申し送りという方法をとったことに対し、施設側はその意図を汲むことができずに対応していた。
- ▶ そして施設側は手紙内の要望について、できる要望については返信を要しないと考え、できないことは電話ですぐに連絡。しかしそういった手紙の取扱い方法が共有されておらず、申立人にとっては施設から返事がない、説明がないと感じ、家族として母親の介護に参加する意欲や役割をどのように果たして行けるかを考えるとき、非常に不安な思いとなったのではないかということである。

- ▶ また所持品を仕分ける袋をいくつも用意したことについて、申立人は、職員もそのほうが片づけやすく、戻ってこないというミスも減る、という思いがあった。しかし施設にとっては退所間際の限られた人員と時間のなかですべての所持品を決められた袋に戻すことは、逆に細かく対応しきれない、でも可能な限り対応はしたい、決められた袋に入っていないなくても所持品自体が自宅に戻っているのだから、という申立人と施設の認識の差異も見受けられた。

- ▶ 施設はミスがないよう努めるが完璧には対応できない、と考えることもあるかと思う。また、医療技術的な配慮や要望については、看護師等による優先的な対応がなされるのに対し、所持品の扱いや服装等の生活技術的な対応は広範にわたり、現行体制でこなすには限界があるかもしれない。
- ▶ しかしながら、申立人の要望について、申立人とフロア職員とはあまり具体的な意見交換を持たずに、ショートステイ相談員を窓口として処理を完遂させようとしていたように思われる。施設内で申立人の要望等は周知されたが、そのための具体的な工夫や検討結果、要望への対応が可能なか否かがきちんと申立人に返されていないか。

- ▶ さらにショートステイの課題として、常に一貫した安定的なフロア職員体制で詳細な情報共有と対応を円滑に行うことの難しさが、背景に見えてくる。まずは、利用者の医療技術的な対応が最優先され、所持品や服装といった生活技術的な対応は、できたか・できないかが曖昧になってしまうのかもしれない。
- ▶ お母様の生活は、多くの人々が関わり補い合うことで、広範な対応が可能となる。施設側が現行体制で精一杯の対応をしており、これ以上の対応が困難であれば、①どこまでが対応可能でどの要望の対応が難しいのか、家族に伝える、②ご家族の介護に何らかの役割を果たしたい、という思いをくみ取り、一緒に話し合う、ことができれば、このような、不消化な感覚を積み上げることは少なかったと考える。

- ▶ 施設とすれば優先順位を付けて運用しているなかでは、すぐに対応しきれないものもある、と考えがちかもしれない。しかし施設側が対応しきれない場面で、ご家族にお母様の介護に助けになる役割を担ってもらえれば、施設にとっても大きな意義をもつはずである。
- ▶ ところがご家族は、施設が投げかけに応じてくれず、結果的に一方的に関係を切られた、という受け止めを持たれている。このことは、施設にとっても、かえって、不利益となる。
- ▶ 施設が、利用者に対して、所内で検討した結果や工夫方法をこまめに伝えたり、対応が難しい場合はそれを明確にし、ご家族にお願いしたいことも含めて相談を持つのは容易なことではないかもしれない。しかし、事業所にはご家族の意向をフロア職員で共有する際の情報共有の方法やツール、特に所持品や服装等の生活技術的な対応の共有方法と、ご家族と意思疎通を図る方法の見直しをお願いしたい。

【申入れ内容】

- ▶ （１）ショートステイ利用における、生活技術的な個別対応が必要な要望について、職員同士で見直しを行う機会を持ち、現状の職員体制において安定的に対応が可能な範囲と、対応が困難な事項の明確化と共有をフロア職員でおこなうこと。
- ▶ （２）今後、生活技術的な個別要望が出された場合、施設で対応可能な範囲の明確化と、ご家族も含めて対応を話し合う方法を検討すること。

【対応状況】

- ▶ (1) について、フロア会議で話し合いを行った。今後は多数の職員が参加できるカンファレンスを設け、その都度ショート担当者主導による対応困難事例や事項について話し合いをすることとした。
- ▶ またフロアの安定的な対応を可能にするため、毎月開催される入退所検討委員会の中で、
 - ① ナースコールを押しても待つことができない歩行不安定な方
 - ② センサー対応で転倒リスクのある方等の利用者が極力重ならないよう配慮することとした。
- ▶ (2) について、状況によっては、カンファレンスの場にご利用者やご家族も同席していただき、施設側とご家族の距離を縮め、個別のニーズに対して分析できる場を設けることとした。

特別養護老人ホームにおける 対応や説明について

【苦情申立ての趣旨】

- ▶ 母は特養ホームに入所していたが、平成29年12月に病院で亡くなった。以前から不信感が生じており、特養ホームの以下の対応について納得できない。
- ▶ ① 平成29年6月、母は右肩を骨折、申立人が異変に気付いた。なぜ施設は気付かなかったか、原因はなにか。職員が不適切な介護をしたのではないか。
- ▶ ② 平成29年9月、母がベットで嘔吐し救急搬送された。職員が無理やり食事をとらせるなどの対応をしたのではないか。

- ▶ ③ 平成29年12月初め、オムツ交換時に母の陰部がやけどしたように腫れ、すごく痛がっていた、職員がホットタオルを冷まさずに当てたのではないか。職員に伝えたが施設から何も報告がない。
- ▶ ④ 母の衣類で無くなっているものがあるが施設から説明がない。
- ▶ ⑤ 平成29年8月頃、申立人が母の痰の吸引を施設内で行いたい、と申出たが、許可が下りたのが12月で対応や回答が遅い。

- ▶ ⑥ 母が亡くなる前の平成29年12月14日～15日にかけての対応について、14日の夜に母は発熱したが、この発熱は職員が何か不適切な対応をしたからではないか。また15日に施設看護師が病院へ連れていくと言うので、申立人は「この熱の状態でも命取りになる」「このままホームで母が枯れるように亡くなるのを望む」「来週、信頼する病院に受診させる」と伝えた。しかし施設は申立人に受診への同意を迫り、病院に受診、母は翌日病院で亡くなった。
- ▶ 申立人は以前から延命はやめてほしいこと、母を枯れるように亡くならせたいという意向を伝えていたはずである。最期は母に寄り添い、穏やかに看取りたかったのに、それができなかった。
- ▶ 相談への対応が遅かったり返答がないことの改善、不適切な介護の改善、母の発熱時、無理に病院に連れていかれ、母との最期の時を穏やかに過ごせなかったことがどんなに辛いことであったか察することと謝罪を求めたい。

【調査・調整結果】

＜特別養護老人ホームからの調査の回答＞

1 ①～③の、原因もしくはは施設の見解・対応経過・申立人への説明・その後の対応策などについて

- ▶ ① の右肩の異変について、申立人からは入浴介助時に肩を引っ張ったのではないかと訴えがあったが、前日の入浴時の身体チェックでは異変は見当たらなかった。介護にたずさわった職員一人一人、移乗方法の検証を行ったが、無理な体制で介助を行っている職員はおらず、事故等は無かった。
- ▶ ただ、麻痺側の骨折なので、移乗の仕方を身体に触れない「タオルトランス」の二人介助に変更した。これはケアマネジャーから申立人に説明。その後、施設で検証を行った結果や見解は業務主任から伝えた。

- ▶ ② の嘔吐は、申立人から「職員が無理に食べさせたのでは」と訴えがあったが、職員が無理に食べさせたことはない。申立人から「嘔吐は、腸に便がたまっていて夕食物が逆流したと医師から説明があった」と聞いている。
- ▶ ③ 「陰部の腫れ」について、看護師が確認を行った。しかし「熱感・発赤」の確認は出来なかった。当時、お母様は痩せており、申立人は陰部が「腫れている」と感じたのではないかと思った。特変はなかったため、申立人に見解は伝えなかった。職員が何かしたのでは、との訴えはお母様が亡くなられた後に聞いた。

2 ④の入所者が所持品を施設に持込む際の規則や管理と、申立人が訴えている衣類等の持込みを施設で把握していたのか

- ▶ 入居時に「入居に関する持ち込み品について」と「持ち込み品チェックリスト」という用紙をお渡ししている。入居時に「持ち込み品チェックリスト」を提出してもらうことになっているが、提出がされていなかった。
- ▶ また「入居に関する持ち込み品について」の項目⑥に「入居後に追加で私物を持ち込まれる場合は、現場介護スタッフへお渡しください。」と記載をしている。しかし申立人は、ユニット職員へ口頭での報告のみであった。全ての持ち込み品に関して確認が取れておらず、施設の管理下にはなかった。

3 ⑤の「痰の吸引」に関する申出への対応状況など一連の経過について

- ▶ 平成29年7月中旬、申立人から「かかりつけ医へ申立人が痰の吸引をしたいと相談したところ、吸引器購入費の助成書類を書いても良いと言われた」と話があった。看護師より「施設では通常家族に吸引をしてもらう事は無い」こと、また吸引時に陰圧がかかり、危険な場合があるため、看護師に依頼してほしいと説明。
- ▶ お母様は8月下旬に入院。退院前に施設と申立人とで相談を実施。申立人が吸引を行う事を可能とした。申立人からは、制度を利用して吸引器を購入すると聞いていた。
- ▶ 平成29年11月中旬、申立人から「施設入所中は吸引器購入費の助成制度を受けられない」ので、「施設の吸引器を常時、母の居室に置いておくことは可能か」と打診があった。お貸出しは可能だが、居室に置いておくことはできないとお返事した。

4 ⑥の発熱の原因や、受診が必要と判断した根拠や申立人の訴えを受け入れなかった理由、申立人とのやり取りなど一連の経過について

- ▶ 12月14日、午前0時25分、夜勤者が排泄交換時に体熱感を感じ、体温を測定。体温39.0度、看護師の指示で処置を行った。午前4時15分、体温36.2度となった。
- ▶ 12月14日は病院（内科以外）へ受診予定だったため、申立人に内科受診を促したが、内科受診されたかは不明であった。施設に戻られた時は体温37.5度。申立人は「私が泊まって熱を下げるから」と宿泊された。

- ▶ 翌15日、午前3時30分、体温38.4度を夜勤者が確認。午前10時11分、体温38.3度。看護師が全身状態を確認、お母様は何度か肺炎を起こして受診しており、今回も受診をしたほうがいいと判断した。
- ▶ 看護師が申立人へ病院受診の必要性を話すと、「熱があるので動かしたくない」と病院受診を拒否されたが、施設にいても良くなならない事を説明し、納得され受診に行かれた。申立人は受診を断固拒否という態度ではなく、激しいやり取りをした認識はなかった。

- ▶ また申立人から事前に、延命治療はやめてほしい、母を枯れるように亡くならせたい、といったことは聞いていない。平成29年6月に提出の「健康管理・看取りなどについて（意思確認書）」にも「できるだけ入院治療を希望します」を選択され、「通常の延命治療は希望する」と記載。12月15日も申立人が受診前の段階で、このまま施設で母を看取りたい、と考えているとは思いませんでした。「来週、信頼する病院に連れて行く」といった話も聞いていない。
- ▶ 看取りの話は、15日に受診先での待合時間に、施設での看取りや医療提供について質問があり、施設で看取るための流れや手続き等を説明した。

<福祉調整委員としての意見>

- ▶ 平成29年6月の肩の骨折、9月の嘔吐、12月の陰部の腫脹などについて、上記のとおり施設から聞き取りをおこなった。
- ▶ いずれも施設の記録からは、職員の不適切な対応の記録はなかった。
- ▶ 吸引器の使用については、例外的な家族の使用について、それなりの手続きを踏んでいるといえる。
- ▶ 平成29年12月14日から15日にかけての施設側の対応に不適切と思われる点は見つからなかった。

- ▶ 施設はお母様の入所中、申立人から相談等があった場合は、申立人にそれなりの説明をし、それぞれの時点で了解を得たと思っていた。申立人も、十分に納得したわけではないのかもしれませんが、それぞれの相談は、その時その時で終了している。
- ▶ 12月15日、お母様のそばで看取りたいという希望が施設の対応でかなえられず結局お母様は入院した病院で亡くなりました。

お母様が亡くなる前後の施設の対応に、申立人のお母様への深い思いを施設は理解してくれていない。最期の時を母と一緒に過ごせなかったことがどんなに辛かったか理解してくれていない。という思いが強くなり、施設の普段の対応がこのような結果を生じさせたと思い、過去のそれぞれの対応が、強く思い出され、上記問題提起となったと推定します。

- ▶ 面談の際、申立人のお母様に対する深い思いが非常に強く伝わってきました。
- ▶ 納得できる最期の時間を持つことができなかったのはとても辛かったと思います。
- ▶ 記録からは、施設の対応にことさら不適切なことはありませんでした。
- ▶ 申立人は、調査の結果、記録上から施設に不適切な対応はなかったということについて理解をしていただきたいと思います。