

苦情解決の公表（平成29年度分）

■館山寺保育園

平成29年度に苦情はありませんでした。

■特別養護老人ホーム館山寺の里

1) 申出日：平成29年4月5日

申出人：入居者ご家族

申出方法：面会時、ご家族よりフロア職員にお話しあり。

内容：入居者本人が「介助が乱暴な職員がいる。その職員に夜勤の時に蹴られた。（3月7日に）入居してからずっと他の入居者に対しても扱いが荒い職員だと思っていた。」と訴えている。

その訴えを受け、家族として「本人がとても怖がっている。このままここに居ては死んでしまうのではないかと心配でならない。家に連れて帰らないといけないのかとも考えるが、家にも要介護者がいるためそれも難しい。本人は大げさなことにはしないでほしいと言っていたが、涙ながらに話している様子を見て放っておけないと思った。」と話される。

解決に至るまでの処理経過：

○フロア職員より報告を受けた介護主任が、申出人に電話にて苦情内容を再確認、謝罪する。

○介護主任より苦情受付担当者（看護介護部長）に報告。

○介護主任が当該職員より聞き取り確認。（勤務休みのため電話にて）

【聞き取り内容】

・トイレ回数が多かったためイライラしてしまい、対応が荒くなってしまった。

・1時間に何度もトイレの訴えがあり、行ってすぐの訴えに「さっき行ったばかりだから出ないよ」と言ったが、「そんなことはない、出る」とトイレに行こうとされる動きをされたため、その動きを制してベッドに寝かせる動きをとってしまった。

・蹴ってはいない。

○当該職員からの聞き取り内容を踏まえ、当日のうちに介護主任から申出人に再度電話を入れる。

・職員本人が荒く対応してしまった自覚があったことをお伝えし謝罪。

・対応策として、職員の配置を別ユニットとし、接触の機会を減らすことを考えていると提案。

○4月6日に看護介護部長が当該職員と面談。

【事実確認】

- ・イライラしていたのはその日トイレ回数が多かった入居者本人に対して。
- ・本人の意思や動きに反して、無理にベッドに戻そうとする動きをとり、ベッドに寝かす際、脱いだ靴を足で払い退けるような動きをしてしまった。
- ・本人や家族に対して迷惑をかけてしまい、申し訳ないと思っている。

【指導】

- ・入居者本人が怖い思いをした、それを聞いた家族が抱いた思いをしっかりと考え、反省し、自分がどのようにできるのか考えること。
 - ・他スタッフ、施設にも迷惑をかけていることを自覚すること。
 - ・対応が荒くなってしまったということが今回初めてではないため、施設として1人勤務の時間を任せることはできない。超遅番、夜勤の勤務は外れてもらう。
- 4月7日に申出人と介護主任、担当ケアマネとで面談。
- ・今回の件について改めて謝罪。
 - ・当該職員の勤務を別ユニットとし、1人勤務となるシフトから外したことをお伝えする。
 - ・申出人より「他の職員さんには本当に良くしてもらっている。今回のことも早くに対応してくれてよかった。」と。

結果：申出人から「大ごとにはしてほしくない。」とのご意向をいただき、当該職員の配属ユニットの変更と超遅番、夜勤勤務から外すという対応、また職員への指導とチーム内でフォローを徹底していくことを説明し、ご理解をいただいた。（当該職員は7月31日付、自己都合退職）

※このケースについては、H30.1.10付『養介護施設従事者等による高齢者虐待の報告書』を浜松市高齢者福祉課に提出。

2) 申出日：平成29年4月18日

申出人：入居者ご家族

申出方法：面会翌日、ご家族から担当ケアマネに電話にてお話しあり。

内容：面会時、入居者の様子が沈んだ様子に見えたので何かあったのか訊ねたところ、涙をためて「以前に（職員に）紙で叩かれた」と訴えがあった。

解決に至るまでの処理経過：

- 担当ケアマネより介護主任と苦情受付担当者（看護介護部長）に報告あり。
- 介護主任がフロア職員から聞き取り等により状況確認。ある職員が早番の時、トイレに行くよう何度も声かけしたが行っていただけず、その後トイレ介助した際パット内に尿が多量に出ていたため、「こんなに出ているよ」とパットを本人の膝の上に置いた、ということがあったことを確認。
- 介護主任が当該職員と面談

【事実確認】

- ・“紙でたたいた”といったことはしていない。

- ・これまで声かけすればトイレに行ってくださいだった。今回もそのつもりで声かけしたが行ってくださらず。そのことをわかってもらおうと、パットを膝に置いた。
- ・トイレ介助の際「職員さんは何もしてくれない」と言われ、“あんなに何度も声をかけたのに”と怒れてしまった。

【指導】

- ・現在口頭で促すだけではトイレに行くことは困難。誘導し介助が必要な状況に変化している。どの職員が介助に入っても統一した関わりができるよう 24 時間シートの内容の修正が今回できていなかった。
- ・「こんなに失禁してしまった」ということを伝えた結果は、ご本人の気持ちを傷つけたということではない。自身の排泄した物を見せられるだけでも嫌な人はおおり、普通は恥ずかしいと思う。
- ・“わかってもらわないと”という思いだけが先走った結果であり、相手に対して失礼な行動であったということは認識してほしい。
- ・介護職員は仕事として排泄物に慣れている現状にあるが、そのような感覚を当たり前とせず、対応を見直す機会としてほしい。

【反応】

- ・面談中は自身の正当性を主張するような発言が多かったが、後日「自分が悪かった」と反省の弁が聞かれた。

結果：介護主任より報告を受けた担当ケアマネから申出人に連絡。ご本人の「紙で叩かれた」という言葉に沿って状況を確認したところ、パットを膝の上に置いた事実があったということを伝え、謝罪する。すると、「職員さんにどうこう言おうとかどうしてほしいとは思っていない。」と謝罪を受け入れてくださる。

※このケースについても、H30. 1.10 付『養介護施設従事者等による高齢者虐待の報告書』を浜松市高齢者福祉課に提出。

■館山寺の里 短期入所施設

1) 申出日：平成 29 年 8 月 31 日

申出人：ショートステイ利用者ご家族

申出方法：面会后、ご家族よりフロア職員にお話しあり。

内容：ショートステイ利用者ご本人が体調不良を訴えられたため、長男様に電話報告。旅行中の長男様から連絡を受けた四男様が、利用者を心配され 18:00 過ぎに面会に来られた。当日の夜警が対応。「〇〇〇〇の家族ですが」と言われた四男様に、夜警は「そのような方はいない」と返答。四男様は“家に帰ったのか?”と疑問に思いながらも、一旦利用者のご自宅へ。本人不在だったため、再度施設へ来所される。受付で再度夜警と利用者の所在を確認するやりとりをし、ショートステイ利用中であることが判明。ようやくフロアで利用者にも面会することができた。

面会后、四男様からフロア職員に「(あなたたちが悪いわけではないけれど、) 受付で確認もろくにしないまま『いない』と言われた。心配して自宅へ戻っても本人はいないし、改めて『そんなはずはないから書類を見る』と言ったら、やっと確認した。あの対応はひどい、あれはない。」と怒り口調で話をされ、帰られた。

解決に至るまでの処理経過：

○フロアで直接四男様の対応に当たった職員がその場で受付対応の至らなさを謝罪する。

○翌朝、相談員がフロア職員から上記内容の報告を受け、相談員は苦情受付担当者(看護介護部長)に報告。

○ご親族にご不幸があったとの情報を得、落ち着いた頃を見計らって、9月4日に相談員から四男様に電話連絡をし、「心配で面会に来ていただいたにもかかわらず対応が悪く更にご心配をかけてしまったこと、二度も足を運ばせてしまったこと、こちらの対応の悪さで多大なご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。」と謝罪する。四男様、電話の口調は穏やかであったが、「あの対応はない。あのような対応では困るのでしっかりしてもらいたい。」とお叱りを受ける。

結果：事務管理課担当者に上記を伝え、夜警の対応マニュアルの徹底を確認し、誰が対応しても今回のようなことが起こらないよう指導するように依頼した。

■館山寺の里 デイサービスセンター

1) 申出日：平成 29 年 10 月 16 日

申出人：デイサービス利用者ご家族

申出方法：申出人より直接施設長に「話を聞いてもらいたい」と電話あり。

内容：平成 29 年 9 月 20 日デイサービス終了後、施設運転手の送迎で利用者を自宅までお送りした際、自宅玄関前で転倒し右肩を骨折するという事故が発生。当日入院され、9月22日にボルト固定術を受けられた。翌週9月29日にご家族の了解を得て、デイサービス管理者がお詫びを兼ねて面会へ。10月13日病院から“そろそろ退院”という連絡を受けた居宅ケアマネがご家族に連絡を取ると、「デイサービスでは事故に関して嘘の報告ばかりで納得できていない。誠意を見せてもらわなければ訴訟も辞さない気持ちだ。」と言われる。この報告を受け、10月16日施設長よりご家族に“改めて謝罪に伺いたい”旨の連絡を取る予定でいたところ、ご家族の方から「話を聞いてもらいたい」とお電話があり、当日 15:00 から施設長と申出人とで面談。

【申出人の訴え】

・転倒事故は仕方のないことだと思っているが、その報告内容に納得できていない。報告書があるなら見せてほしい。⇒『事故報告書』

2枚を開示。

・(事故報告書の) 内容に誤りがある。自分が利用者本人から聞いた話と現場で運

転手から確認した内容とでは矛盾点が多く、運転手の説明は信用ならない。実際どうだったのかを知りたい。ただ、運転手から『事故報告書』の内容以上の話を聞けるとは考えていない。

- ・日頃からあの運転手の送迎には“危なっかしい”ところを感じていた。あの運転手に介助が必要な方の送迎は無理だ。
- ・退院の話が出ているが、正直リハビリを受けてからでないと在宅での生活は難しいと考えている。今回の事故がなければ、サービスを利用しながら在宅で生活できていたのに、麻酔をかけて手術をして筋力もかなり衰えた。今後のことは居宅ケアマネに相談したいと。

【返答】

施設として、今回の事故で得た教訓として以下の2点に取り組んでいきたいと考えている旨お話しする。

- ・介助を要する方の送迎は介護職員が行う。
- ・利用者一人一人の状態に合わせた介助を心がける。

解決に至るまでの処理経過：

- 10月17日施設長より申出人に電話。出ていただけず折り返しの電話あり。今後の対応について相談させていただくため、一度ご自宅を訪問したい旨お伝えすると、日程について追って連絡くださると。
- 10月18日病院より居宅ケアマネに「退院後、老健利用ということで話を進めていいのか」と問い合わせあり。
- 10月22日施設長が申出人宅を訪問。改めて転倒事故について謝罪し、入院治療費と老健利用料の一部を施設の方で負担する旨をお伝えする。
- 10月30日病院から老健へ移られるという情報を得、施設長が病院へ行き、入院治療費を支払う。
- 12月25日施設長より申出人に電話。10月分11月分の老健利用料一部のお支払いについて相談したい旨お伝えすると、「老健に入って1ヶ月くらい経った頃、急に体調を崩して亡くなったんだよね。」と。初耳で驚いたため、そのままお伝えすると「こちらも連絡しなかったから」と言われる。利用料について、全額とは言えないがお支払いしたいので、領収書を確認させていただけないかと問うと、「あと思うんだけど、探してまた連絡しますわ」と。
- 1月8日領収書の件問い合わせると、「まだ探してない」と。

結果：2月21日苦情処理委員会で、申出人からその後連絡がないことを報告。老健利用料の支払いをもって「解決」の予定であったが、“あえて施設から連絡を取ることはしない”という対応で、このケースは「解決」扱いとなる。

■ケアプランセンター館山寺の里

1) 申出日：平成30年1月27日

申出人：地域包括支援センター職員

申出方法：管理者に電話あり

内容：居宅ケアマネの対応に、利用者の不利益につながりかねないものがあった。（詳細は、利用者のプライバシーに関わるため省略）

解決に至るまでの処理経過：

○管理者より苦情受付担当者（看護介護部長）に報告。

○苦情受付担当者が居宅ケアマネ本人と面談。今回の対応が何故問題となるのか、最初は理解できないようであったが、最終的に“担当する利用者にとって迷惑となる行為”であったと自覚できた。

○管理者が包括職員と今後の利用者対応について協議。その決定に基づいて、居宅ケアマネは利用者対応していくこととなる。

結果：他事業所から特別な依頼があった場合（対外的事案）は、担当する利用者のことであっても管理者もしくは看護介護部長に相談してから対応することとした。

■中泉保育園

平成29年度に苦情はありませんでした。

■特別養護老人ホーム中泉の里

平成29年度に苦情はありませんでした。

■湖東白ゆり保育園

申出日：平成29年5月17日

申出人：在園児保護者

申出方法：ご本人より園に電話が入る。

内容：4月から当日まで3回の怪我（アザ、噛みつかれた、傷）があり心配になり、怪我の対応について園の方針を尋ねられた。また、夕方のお迎え時に「この傷は朝からありましたか？」と聞かれたこともあり、職員の対応についても不安に思われたとの内容であった。乳幼児の発達の上で、歩行がまだ安定していないので、転ぶ、よろけてぶつける等がある事、歯も生えて来たばかりで何でも口に入れて確かめる発達段階である事を伝えた。職員対応については、翌日に主担任会議を開き、受け入れ時は抱っこで受け入れ、視診を丁寧に行う旨を周知した。電話があった当日に折り返しクラス担任から謝罪の電話を入れた。翌日のお便り帳には「急な電話にもかかわらず、丁寧な対応をありがとうございました。」と記してあった。

以 上

平成30年3月31日

社会福祉法 人庄栄会

理事長 高柳益江