

介護予防特定施設入居者生活介護

居室の片づけをした際に、介護支援専門員が捨てたくない大切な服やカバンまで処分した。一年後に、施設に苦情を言ったところ、施設は、介護支援専門員の言い分だけを聞き入れて、問題のない行為であると判断した。

申立人：本人 サービス入居者：60代 要支援2

苦情理由

昨年、介護支援専門員と居室の片づけをすることになった。その際に、介護支援専門員が捨てたくない物まで捨てようとしたので引っ張り合いになり、免れた物もあるが、捨てたくない大切な服やカバンまで介護支援専門員がビニール袋に入れて処分した。後日、介護職員に相談したら、介護支援専門員が居室に来て謝罪し、上司が知ったら退職させられると言うので、施設には、正式に苦情を言わなかった。一年後、納得できなかったため施設に苦情を言ったところ、介護支援専門員の言い分だけを聞き入れて、問題のない行為であると判断した。苦情に対する態度を改めてほしい。

事業所調査後見えてきた問題点など

1 心身等の把握について

入居者には脳梗塞の後遺症である高次脳機能障害あり、物忘れや片づけができないなどの症状や特性があった。施設は、入居者が居室の床に新聞や衣服、カバン等を置いているため、転倒の危険があり、物を片付けるように何度も注意を促していた。また、入居者が物忘れがひどいと職員に訴えられることが度々あり、入居者の記憶がすり替わってしまっていることもあったとしている。施設は、入居者が荷物をなかなか片付けないため、足元に置かないようにずっと言っていたとのことであったが、物忘れがあることや片づけができないことを高次脳機能障害によるものとして捉え、サービスの内容や留意点について関係職種で十分に検討することが必要であった。

2 居室の片づけについて

昨年、入居者から介護支援専門員に居室の片づけを手伝ってほしいと依頼があり、介護支援専門員が処分する物、残しておく物を入居者と一緒に確認し、処分するものをビニール袋に入れて処分した。入居者と引っ張り合いにはなっておらず、上司に知れたら退職させられるとは言っていない、入居者が苦情を言われていると介護職員から聞いて、入居者の居室に謝罪に行ったのは、不快な思いさせたことについての謝罪のためであるとしている。また、介護支援専門員は、処分した物に服やカバンがあったと思うが一年前のことで覚えていないとしているが、入居者の私物の処分に当たっては、入居者と施設の認識に相違がないように入居者に確認して処分物品のリストを作成し、リストに入居者の確認印をもらうなど慎重な取り扱いを行うことが求められた。

一年後に、私物の処分について納得ができない入居者から施設に対して苦情の申し出があり、施設は、入居者から苦情内容を確認し、聞き取り調査や、記録をもとに事実確認を行い、話し合いの場で、事実確認の内容について説明して、介護支援専門員が勝手に物を捨てるということはなく、問題のない行為であると入居者に伝えたとしている。施設が聞き取り調査を行ったことについては苦情受付記録に記録があったが、記録をもとに事実確認を行ったことや、事実確認の内容について入居者に説明したことについては、記録がなかった。

施設は、入居者からの苦情を施設として受け止め、事実確認の内容について丁寧に説明して、話し合いを行うことが求められた。

3 苦情処理体制について

施設では、同法人の訪問介護事業所の苦情対応のマニュアルをマニュアルとして使用しており、施設としての苦情対応のマニュアルを作成していなかった。

入居者からの苦情については、今回の苦情受付記録の1件だけであった。一年前に入居者が苦情を言われていると介護職員から聞いて、介護支援専門員が謝罪していたことは、本来、記録すべき苦情受付記録に記録しておらず、施設としての対応をしていなかった。また、支援経過には、何度か入居者が介護支援専門員に対する施設の対応等について不満を言われている記録があったが、苦情として受け止めておらず、苦情受付記録に記録していなかった。

指導及び助言

1 サービスの提供について

(厚生労働省令 35 号第 246 条「指定介護予防特定施設入居者生活介護の基本取扱方針」、第 247 条「指定介護予防特定施設入居者生活介護の具体的取扱方針」、参照)

- (1) 疾患や障害等がある入居者については、その症状や特性を理解して、関係職種でサービスの内容や留意点について十分に検討し、サービスを提供すること。
- (2) 入居者の私物の処分に当たっては、本人に確認して処分物品のリストを作成し、リストに本人の確認印をもらうなど慎重に取り扱うこと。

2 苦情処理について

(厚生労働省令第 35 号第 53 条の 8 「苦情処理」、第 244 条 「記録の整備」 参照)

- (1) 施設の職員が入居者や家族からの苦情に迅速かつ適切に対応ができるように、施設としての苦情処理の手順である苦情対応のマニュアルを作成し、マニュアルについて職員に周知すること。
- (2) 苦情はサービスの質の向上を図る上での重要な情報であることを認識して、入居者や家族から要望や苦情を受け付けた場合には、苦情受付記録に記録し、施設として対応すること。

調査を終えて

片づけにともなうトラブルが起きてから 1 年後の訴えであり、検証のためにもケア記録や訴えられた時の記録が重要になる事例であった。しかし、あるべき記録の多くが残されておらず、施設としてのケア体制や苦情解決体制の不備が目立つ事例である。

入所者の安全の確保やニーズに応じて、片づけを支援するというのは適切なサービスと考える。しかし、その手順や方法や経過がどのようなものであったか、ケア記録が残されておらず、振り返りや検証が難しい。また、苦情申立についても十分な記録が残されていないこと、本事例以外に苦情の申し出もないという状況から推測すると、苦情をケアや施設運営の質の向上に活かす体制が整っていなかった。苦情解決体制が整備されていて、職員への研修が十分行われていれば未然に防げ、1 年もの間、不満を抱えながら暮らすことは避けられたと考えられる。

施設は多様な障害のある人々の生活を保障する場である。スタッフは入居者ひとり一人の情報収集やニーズ把握、アセスメントに基づいたケアの提供・支援が必須である。そのために会議や記録をとおしてスタッフ間で情報を共有し、支援を行うことが重要である。ケアの中で発生したトラブルも含めて、スタッフ間で共有し解決にあたることで苦情を未然に防ぐことができ、利用者が安心して安全に暮らすことができる。今後の施設の取り組みに期待したい。