

## 4 苦情申立て 対応事例の概要

### (1) 高齢者福祉

#### 事例1 母の体調を配慮しない養護老人ホームの対応が不満だ

##### 【苦情申立て内容】

申立人の母（以下「母」という。）は養護老人ホーム（以下「施設」という。）に入所していました。

母は末期がんの診断を受けましたが、その翌年、施設から申立人に「母が自力でベッドから起き上がれなくなり、ナースコールが頻回になった」との報告がありました。申立人が母の面会に行った時、母から「夜中に職員を呼び、ベッドから起こしてとお願いしたが、自分で起きなさいと言われた」と聞かされました。翌日、母は一人で居室内を移動して転倒し、救急搬送されました。申立人は、母が職員に「自分で起きなさい」と言われたことで、母が遠慮して一人で居室内を移動した結果の事故なのではないかと思いました。

申立人は、末期がんで体の自由が利かず痛みもあった母に「自分で起きなさい」と言った職員の対応に不満を感じ、苦情を申し立てました。

担当 武川 正吾

##### 【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

母は、末期がんと診断された後、体調不良の日が増え、失禁や入浴時のふらつき等も見られたため、施設は見守りや身体介助を行ったとのことでした。また、医療的なケアも訪問診療の医師と連携して行っていたとのことでした。

申立人は、養護老人ホームが「自立した方」や「少しの手助けがあれば自分でできる方」を対象としていることは認識しているようでしたが、母が夜中に介助を求めた際、職員から母が望む介助が受けられなかったことに強い不満を感じています。施設は、養護老人ホームである施設において、母にどのような対応ができて、どのようなことはできないのか、母や申立人にきちんと示す必要があったと考えられます。

宿直で対応した職員の当日の言動について確認したところ、職員は他の入所者の対応もある中、母から15回のナースコールがあり、トイレ誘導や水分補給などの対応をしたとのことでした。ただし、母は痛みの訴えが強かったため、職員が体を支えることで痛みが増大しないよう、本人ができることは自ら行うよう促したことがあったとのことでした。施設の生活相談員は後日申立人から夜間対応についての不満の訴えがあった際、「できるかぎり介助していく」と今後の方向性を伝えています。しかし、職員がどのような意図をもって、母が自ら行うよう促したのかについて説明できておらず、母や申立人の理解を得ることができていません。施設が適切なタイミングで必要な説明をしなかったことにより、施設に介助拒否の意図はなくとも、

入所者や入所者の家族が「拒絶された」と受け止めてしまったという事実を見つめる必要があります。

母の転倒事故については、申立人は、母が職員に「自分で起きなさい」と言われたため、職員に遠慮して無理に歩いたことで起きたのではないかと考えたようです。これに対し施設は、「母を椅子まで介助して移動させ、ベッドに戻る時はナースコールを押すよう説明し退室した。ナースコールがあり訪室すると母が居室で倒れていた。母から『調子良かったから一人でベッドまで戻れると思い動いた』との発言があったとして、母自身が、体調が良いと感じて動いたことによる事故と認識していた」とのことです。施設は、転倒事故当日に来所した申立人に以上の経緯を説明したとしていますが、施設の母に対する対応経過の説明が十分に申立人に伝わっていなかったのではないかと考えられます。施設は事故発生直後だけでなく、家族が落ち着いた時期に再度、事故の経過を説明することを検討いただきたいと思います。

今回の事案を通じて改めて明らかになったことは、福祉サービス提供の現場においては、福祉サービス提供者の側の言動や対応を、利用当事者がどのように感じるかが重要だということです。施設は現行制度の下ではおおむね適切な行動をとってきたと考えられますが、母や申立人に十分な理解が得られていなかったことも事実です。福祉施設は、利用者やその家族の心情を理解するためコミュニケーションの円滑化が求められます。特に介護事故が生じてしまったような重要な場面では利用者や利用者家族に対して、今後の対応策や事故の経緯などについて適切な時期に丁寧に説明することを心がけていただきたいと思います。

施設は入所者の心身の状況が大きく変化した場合、運営規定にあるとおり個別支援計画の見直しを迅速に行い、入所者やその家族にも適切に説明を行う必要があると思われます。しかし、今回施設では母が末期がんと診断された後に体調が悪化したにも関わらず個別支援計画を見直していません。個別支援計画を見直すことは、施設としても課題が明確になり、母にとって何が必要で良いことなのか、施設で対応可能なサービスは何か、家族とも確認できる機会となったのではないかと思います。

#### 【申入れの事項】

施設は、入所者の個別支援計画について適切な時期に必要な見直しを行うこと。

#### 【申入れの結果】

- (1) 施設は、個別支援計画を適正な時期に見直すことができるように、利用者の日々の状態変化に気づき、真のニーズが引き出せるようにアセスメントを実施します。
- (2) 施設は、長期入院など心身の状態に変化が見込まれる際には、個別支援計画の見直しを実施します。
- (3) 施設は、利用者の希望や目標などの変化により、生活支援に変更があった際にも、個別支援計画の見直しに努めます。
- (4) 施設は、現在のケア内容に変更が発生した際は「引き継ぎ書」で職員に共有しておりますが、併せて個別支援計画を見直し、利用者や家族と確認を行います。