

# 福祉サービス苦情相談

## センター通信 No.40

〈平成27年11月発行〉

〔 社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会・福祉サービス苦情相談センター  
TEL:052-910-7976 FAX:052-910-7977 【発行・670部】 〕

### 目次～

シリーズ連載「高齢者福祉施設と 苦情相談③」	.....	1
施設訪問相談事業の報告	.....	4
苦情相談事業研修会の報告	.....	4
センターからのお知らせ	.....	5



### 1. シリーズ連載：高齢者福祉施設と苦情相談 ③

福祉サービス苦情相談センター 苦情調整委員（高齢者福祉施設担当）  
愛知県社会福祉士会 事務局長 中井 景子

最近新聞等で、高齢者施設内での虐待が取り上げられることが多いと感じます。虐待は認知症高齢者に対する職員の介護知識・技術の未熟さや、人手不足から起こることも少なくないと思います。在宅での虐待と同時に、施設内の虐待をなくす取り組みも今後一層求められます。

また、介護施設内での事故も珍しくありません。事故を皆無にすることはできないかもしれませんが、できるだけ事故を少なくしていくこと、事故が起きてしまったときどう対処していくのかについて事業所をよく検討し、職員全体が理解できるようにしていくことが必要です。

今回は、施設内での事故後、説明・情報不足により苦情となった事例をもとに考えてみたいと思います。



### 【事例】

申立者：姪

申立内容：87歳の叔母がグループホームに入居している。ホームで転倒し骨折、入院したが、謝罪の言葉もなく、医療費と入院期間中のホームの家賃も支払うように言われた。納得できない。

この事例は、夜間姪のもとに「転んでこぶができた」と連絡が入り病院受診の結果、大腿骨骨折と診断され入院、手術となりました。2週間後にはリハビリ病院に転院となっています。施設からは謝罪の言葉もなく、転倒に至った具体的な説明もなかったそうです。また、入院の医療費の補償等の話もなく、入院中もホームの家賃の支払いが必要と言われてしまいました。姪が納得できず、苦情相談センターに電話をかけられました。おそらく叔母様はご自身の子供はおらず、老後のことは姪御さんに託されていたのでしよう。

介護施設での事故について全国的な統計はないようですが、介護事故の8割は「転倒・転落」によるものだと言われています。しかも居室のベッド周辺や、施設のリビング内での事故が圧倒的に多いのです。

この事例の場合も夜間の事故ですので、トイレに行こうとして居室ベッドから立ち上がろうとしたところ、足元がふらついて転倒となったのかもしれませんが、具体的な説明がなかったとのことなので、おそらく職員は見ておらず、本人も記憶がはっきりしていないことが想像されます。

施設内で起こった事故の場合、安心して過ごせる場所としての施設でいったい何があったのか、職員は何をしていたのかと家族は疑問に思います。納得できる説明がないと、普段もきちんとお世話してもらえているのだろうかと不安になってきます。説明がない上に謝罪もないとなると不安だけでなく不信感につながります。職員は特に手落ちはなかったのだからと思うかもしれませんが、施設内で起こったことについては管理責任があると言えます。

骨折による入院費の支払いについては、介護保険事業所は基本的に何らかの損害賠償保険に加入していると思いますが、どのような事故なら保険で補償されるのか、そのためにどんな手続きが必要で施設としてはどのように考えるのかといったこと、入院中にホームの家賃が必要となる理由の説明が不足していたと思われる。家族としては施設の中で起きた事故であり、施設側の責任があるのではないかと考えていますので、入院費、家賃の支払いに納得できない気持ちだったのでしよう。

この事例は、説明・情報不足による苦情ですが、背景には「サービスの質」の問題があるとも言えます。

介護事故で多い「転倒・転落」をできるだけ減らすにはどうしたらいいのかを検討することによって、施設内事故を減らすことができます。事故を減らすために施設職員としてしなければならないことはなんでしょうか。



- ① 利用者の心身の状態の把握  
利用者の病気や障害の程度、日常生活動作、理解度、精神状態、意欲等
- ② 利用者の行動の把握  
行動範囲、移動時の動き、それに伴う危険性
- ③ 適切な介護方法の検討  
危険を回避するための介護・介助方法、見守りでの注意点、環境整備、職員間の情報共有
- ④ 介護知識・技術向上の取り組み  
介護知識・技術に関する指導・研修

適切な介護の提供とともに大切なことは、事故が起きてしまったときに利用者・家族に丁寧に対応する姿勢と、その後のサービス提供に活かしていくことができる体制づくりです。そのために必要なことはなんでしょうか。

- ① 事故の報告の仕組みの確立  
事故発生時の口頭報告・文書報告の徹底、家族・保険者（市町村）への報告、職員間での共有
- ② 事故対応マニュアルの検討  
担当者・責任者の設定、事故発生時の処置・報告、家族への連絡、説明・謝罪等の方法、事故内容の分析・原因究明の方法、課題の確認と職員間での対策の検討

リスクマネジメントは日常的な取り組みの積み重ねです。日々高齢者のお世話をすることは、毎日とにかく無事で終わったとホッとする繰り返しかもしれません。高齢者の状態の変化も気を付けてみていないと気づかずに過ぎていってしまうかもしれません。おや？と思ったこと、転倒しそうで危なかったこと、そういったことを一人の職員の気付きだけに終わらせるのではなく、「今日こういうヒヤリとしたことがあった」「〇〇さんはいつもと違う様子だが・・・？」とすぐに口に出して話し、職員間で確認する習慣を作りたいものです。そうすることによって、職員が見ていないところで起きた転倒事故に対して、普段の動きはどうだったのか、職員はどんな配慮をしていたのか、それでも起きた事故に対して今後どうしていこうと考えているのか等を家族に説明することができるでしょう。

事故は完全になくすことは難しいことかもしれません。起きてしまったときにはきちんと謝罪し、普段の介護も含めて誠心誠意お世話していることが家族に伝わると、苦情とまでならずいい関係が続けられるのではないのでしょうか。

また、普段の介護現場での気づき、配慮、事故の状況、対応等がきちんと記録に残されていると振り返りができ、今後同様の事故が起こらないように対策を考えることができます。忙しさに流されがちですが、より良い介護が提供できるよう、日々の取り組みを積み重ねていくことが大切だと思います。

（次号へ続く）

## 2. 施設訪問相談事業の報告

### 障害福祉サービス事業所TUTTIにて施設訪問相談事業を実施しました。

○実施日時：平成27年8月3日（月）16時30分～18時45分

○担当委員：福祉サービス苦情相談センター

苦情調整委員

手嶋 雅史 氏（障害福祉担当）

○テーマ：障がい者の権利擁護と利用者支援について

○参加者：19名

職員研修の一環として、障害福祉サービス事業所TUTTIにおいて施設訪問相談事業を実施しました。

最初に事務局から、「苦情解決制度」についての講話を行い、続いて、手嶋委員から「障がい者の権利擁護と利用者支援」についての講話をしていただきました。

最後に「参加者事前アンケート」に基づき、手嶋委員と参加者の懇談後に手嶋委員からアドバイスをいただきました。参加された皆さんからは、「支援者視点のわかりやすい内容でした。」「資料がとてもわかりやすく、参加型で良かったです。」「大変、参考になりました。今後に活かしていきたいです。」などのご意見をいただき、充実した内容の研修となりました。



## 3. 苦情相談事業研修会の報告

### 第1回福祉サービス苦情相談事業研修会を開催しました。

○開催日時：平成27年8月7日（金）13時30分～16時30分

○講師：エム心理相談オフィス所長 臨床心理士 諏訪部 政好 氏

○テーマ：「苦情相談の特性と相談技術」

～対応が難しい方の心理理解と苦情解決について～

○事例報告：社会福祉法人平針福祉会 若杉作業所 管理者 岡 昭良 氏

：名古屋市植田寮 第一福祉係長 中野 耕次 氏

○参加者：112名

今回は、第一部では神奈川県から諏訪部先生を講師にお招きし、支援する立場として、利用者の方やご家族についての心理理解を深めるとともに、対応方法について少し視点を変えて、苦情を信頼に変える相談対応について学びました。

第二部では若杉作業所の岡氏、名古屋市植田寮の中野氏からの苦情対応事例報告を元に、諏訪部先生に対応への助言をいただきました。

参加者の方から、「心理的な部分でのアプローチは目からうろこでした。」「相談する側の気持ちに注目しなければならないということがとても参考になりました。」「事例報告により、自分の身に置き換えて考えることができました。」といった声をいただきました。

## 4. センターからのお知らせ

### 契約事業所への支援事業について

#### ☆施設訪問相談事業

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、相談を希望される契約事業所を訪問し、苦情解決責任者や受付担当者、様々な現場の職員さんとの懇談・アドバイス等を行います。現場における適切・円満な苦情解決のための相談や、職員さんの苦情解決制度への理解促進、サービスの質の向上を図るための研修・会議の一環としても、是非ご利用ください。

- 実施方法：1事業所あたり、利用できる回数は年1回までとします。多数のお申込みがあった場合には、実施時期を調整させていただきます。
- 実施時間：平日の原則9時から16時の時間帯で2時間程度。
- 内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談。ただし、サービスの質の向上の観点からの、利用者処遇に関する相談であれば可能な限り助言等させていただきます。また、ご希望があれば、委員による利用者への苦情相談も、併せて実施いたします。
- 申込方法：苦情相談センターまで電話またはFAXでご相談ください。「施設訪問相談事業申込書」を送付いたします。

#### ☆サポートくん

福祉サービス苦情相談事業契約施設の皆さまをサポートする相談事業です。

利用者さんへの処遇面で、疑問に思うことや、対応に苦慮することはありませんか？

そんな時、専門的助言が欲しいなあと思うことはありませんか？

“そんな時は、いつでもお気軽にご相談ください。”

福祉サービス苦情相談センターの苦情調整委員が、専門的立場からのアドバイスをさせていただきます。原則として、相談をお受けしてから5日以内（土・日・祝日は除きます）に、回答させていただきます。

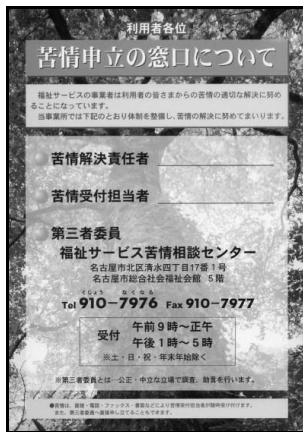


- 内 容：福祉サービスの利用に関する苦情についての相談。サービスの質の向上の観点からの、利用者の処遇面に関する相談なら、どんなことでも結構です。ただし、苦情対応関係以外の同一内容の相談については、原則1回までとさせていただきます。
- 利用方法：苦情相談センターまで、電話・FAXにて、または直接窓口でご相談ください。相談受付時間は平日の9時～12時及び13時～17時です。なお、法律関係のご相談については、定められた様式での申込みとさせていただきます。

## パネル・パンフレットの配布について

当センターでは、「窓口掲示用パネル」・「利用者用パンフレット」をお配りしています。これらをご活用いただくことにより、施設の第三者委員を苦情相談センターに委託されていることを利用者やご家族に知っていただき、「第三者の相談窓口を整備している施設」である安心感も一緒に伝えていただければと思います。パネルがない・見づらくなっている場合やパンフレットの在庫がなくなった場合にはお気軽にご連絡ください。

### ○苦情申立窓口の掲載「パネル」



事業所窓口にて苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員を利用者等へ案内するための「案内パネル」を配布しています。パネルを適切に掲示していただくことにより、苦情解決の仕組みに関する理解を深めるとともに、苦情相談センター（第三者委員）の活用により事業所と利用者等との良好な関係づくりを図ることを目的としています。

### ○福祉サービス苦情相談センター「パンフレット」／利用者向け



苦情相談センターの利用のきっかけづくり、苦情解決制度の理解の促進を目的としています。

「パネル」に摩耗・破損がある場合や、配布する「パンフレット」が無くなった場合はセンターへご一報を！

## 苦情受付実績報告について（お願い）

苦情相談センターでは、全契約事業所を対象に苦情申立実績の月次報告をお願いしております。これは「どの施設種別でどんな苦情内容が申し立てされているか」を把握し、適切なサポートを行うためのものです。苦情を基にこれまでの処遇を見直し、より良いサービスを提供していくための糧として活用するため、事業所で直接申し立てを受け付けた苦情実績の報告にご協力をお願いいたします。

福祉サービス苦情相談センター

TEL:052-910-7976（平日9～12時及び13～17時） FAX:052-910-7977

—実績報告は、FAX専用様式を使って翌月の15日までにお願ひします—