

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.54

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
【令和2年8月発行・850部】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ⑦・・・1
2. 施設訪問相談事業の報告・・・3
3. 事業所への支援事業を活用ください・・・4



1. 苦情調整委員からのメッセージ⑦

今年度も施設訪問調査や話合いの立会い、助言に活躍いただいている苦情調整委員より、苦情対応の現場に役立てていただくためのメッセージをお届けします。今年度は4月当初よりコロナ対応がらみの苦情が増えていることに対し寄稿いただきました。

「新型コロナウイルス禍で考えること」

福祉サービス苦情調整委員

日本福祉大学非常勤講師 奥田 亜由子

新型コロナウイルスの感染拡大により、全国で不要不急の外出や人との接触が自粛され、世界は一転したかのような事態になりました。愛知県の介護支援専門員の研修講師や大学での非常勤講師の仕事をしている私自身も研修が延期、中止となったり、5月によく始まった大学の授業もすべてオンラインとなりました。

繰り返し3密（密閉空間、密集場所、密接場面）を避けるという啓発が厚生労働省や愛知県からラインで個人に届く日々です。これは、本当に便利なツールとなりました。ラインで健康面を尋ねるアンケートは回答しやすく、政府、行政とつながっている気がすることに驚きました。

福祉施設は、必要なサービスとして粛々と動いていたものの、発症者が出たということで、名古屋市内の区では、介護保険デイサービスの休業要請が出た時期もあり、サービスが使えない、代替サービスがないと大混乱もありました。



利用者ご家族も感染を恐れて、サービス利用を控える動きも出ました。何が正しい判断で、何が今後のリスクにつながるのかを、ケアマネジャーやサービス事業所と十分話合うことのないまま、それぞれが自粛モードに突入してしまいました。目に見えない災害がやってきたかのような感じでした。

それでも、ケアマネジャーや介護保険施設、サービス事業所は、必要な支援をするべく 3 密にならない工夫や感染防止対策に力を入れ、通常の業務を遂行することができるようになったと思います。しかし、感染のリスクは今も今後もある状態で、介護や支援が必要な方やその関係者だけでなく、市民全員が新しい生活様式に取り組む必要は続いています。

その中で、さまざまな支障も出てきています。感染防止のためにうつさない、うつらないことへの配慮、症状が出ない人も多いということが、さらに感染経路の遮断という観点から、入所施設における家族の面会について、厳しい対応となっています。

そこで、介護保険施設の職員やケアマネジャーからの情報を集めてみると、さまざまな対応をしていることがわかりました。3 月から、面会制限が出ているということで、頻繁に面会をしていた家族も入所しているご本人に会えない状態が 4 か月以上も続いているということになります。医療機関では、さらに厳しく危篤状態の家族にも会えず、看取することもできないという信じられないことが起きています。

さて、施設の面会制限についてです。まず、直接対面できないことへの工夫としては、テレビ電話、タブレットを活用して家族がご本人と会うということから始まり、今は、短時間の制限はあるものの、アクリル板やビニールシート越しに直接、顔を見て、声を聴いての面会を実現する施設も増えてきているようです。日時の調整や職員のサポートは必要になるものの、タブレットごしでは、認識しにくい高齢の方や認知症の方に対しては、ご家族としても安心できる方法ではないかと思えます。どんな対応ができるのかなどを定期的に新型コロナ対策委員会（感染症対策委員会）等で協議しているという話も聞きました。

大切なのは、その地域の感染状況を踏まえ、施設の中で具体的に対応を見直していく努力、ご家族の不安や要望に応えることではないでしょうか。

高齢者施設だけでなく、全ての福祉施設等で、このコロナ対応について利用者、ご家族からの不満が募り、苦情となって表れてきています。



その時にどれだけ、施設や事業所として対応策を協議し、より良い対応にするための努力をしていくかではないかと思います。

高齢者施設でいえば、公益社団法人全国老人福祉施設協議会において、厚生労働省の通知をもとに具体的な通知やQ&Aを出しています。こういう指針をもとに法人内、施設内でのさらに具体的な話し合いの上、組織的な判断することが有効で、それが利用者から信頼できる施設、事業所として選ばれることになるのでしょう。

これからも「感染のリスクを見極めながら対応する」ことが求められると考えます。安全だけでは、人間らしい生活の支援とは言えないからです。ともに悩みながら、進んでいきたいものです。

2. 施設訪問相談事業の報告

年度末の貴重な時間を割いて頂き、職場研修の形で講義とグループワークを実施しました。参加された職員さんからは「課題が分かりやすく整理できた」「やるべきことが見えてきた」など好評をいただきました。

日 時：令和2年3月27日（金）14:00～16:00

講 師：苦情調整委員 奥田亜由子

事業所：特別養護老人ホーム ケアマキス笹原

参加者：事業所職員 11名（管理職・専門職ほか）

テーマ：「苦情に対する適切な対応～利用者家族のニーズ把握と適切な対応・ケア」

【事業の概略】

・委員からの講義（スライド資料あり）40分

①ショートステイの受入れ時に実施すべきこと

ニーズアセスメント ⇒個別ケアプランの作成へ

②認知症の方の受入れアセスメント項目留意点 ⇒サービス担当者会議の活用

③ショートステイ受け入れ可否をどう組織的に判断決定するのか？

④苦情に対する適切な対応の一例を解説

苦情の分析⇒サービスの見直し⇒利用者の声の反映と納得

・グループ別でワーク1（なぜこの苦情が起きたのか、課題の発見）実施20分

・グループ別でワーク2（課題に対する改善策の提案）実施20分

・講師より全体のまとめと助言30分

①改善策の1つとして重要な「サービス担当者会議」の積極的活用を。

②参加者の皆さんはしっかりした考えと実力もある。居宅介護支援事業所や他機関に遠慮することなく積極的に情報共有を図ることが、苦情の軽減につながる。



3. 事業所への支援事業を活用ください

★施設訪問相談事業★ （令和元年度実績 3 回）

苦情調整委員が契約事業所を訪問し、苦情解決責任者や受付担当者、職員との懇談やアドバイスをを行います。職員研修の一環としても是非ご利用ください。

○実施時間：平日のご都合の良い時間帯で 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や研修。サービスの質の向上や利用者処遇に関する相談にも、可能な限り助言させていただきます。

○申込方法：電話・FAX・メールにてお申込みください。

★施設相談事業サポートくん★ （令和元年度実績 2 回）

苦情調整委員が契約事業所の皆さまに、文書で助言しサポートする相談事業です。利用者への苦情対応で疑問に思ったり、苦慮することはありませんか？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。苦情調整委員が、それぞれの専門的立場からアドバイス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・祝日は除く）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なら、どんなことでも結構です。（ただし裁判、行政不服申し立てや福祉サービスの制度改正に関わる事項を除く。）

○利用方法：電話・FAX・メールにてお申込みください。



苦情相談センターからのお知らせ

☆例年 8 月頃実施しておりました第 1 回苦情相談事業研修会はコロナウイルス対策のため中止いたします。悪しからずご了承ください。冬季に何らかの形式の研修会を実施すべく企画しておりますのでお待ち下さるようお願いいたします。

☆苦情受付報告書は 0 件でも毎月、翌月の 15 日までにお問い合わせ致します。

☆苦情受付報告はメールでも OK です。

アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp

様式は市社協ホームページ下記 URL からダウンロードできます。

<http://www.nagoya-shakyo.jp/houjin/complain.html#07>

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

名古屋市北区清水四丁目 17-1 総合社会福祉会館 5 階

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

E-mail アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp