

(苦情申立事例)「ショートステイ利用時の対応について」

相談者	利用者	サービスの種類
子	要介護2	介護老人保健施設

【苦情申立内容】

母は要介護2で介護老人保健施設のショートステイを4日間利用した。

(1)入浴時の対応について

入浴時、職員が下着の準備を忘れた。母は裸のまま待たされたため身体が冷え切り自身で肩にタオルをかけた。その後、お茶を飲んで部屋で休んでいたが、声かけもなく夕食も冷えたご飯で食べずに寝た。寒くてセーターやコートを着て、湯たんぽ2個使っても温まらず持参のホッカイロを貼り夜を過ごした。

4日目、母は風邪気味で入浴も清拭も拒否したが拭かれたようで、体調が悪く利用中ほとんど睡眠はとれなかったとのこと。

(2)送迎時の状況について

16時頃、帰宅した母は顔が浮腫み鼻声だった。母は「最初のお風呂で風邪をひいたみたい」と言ったが、職員は「熱はないので」と言い、お風呂での事は一切説明はなかった。母はその夜から発熱し体調が悪化した。病院に行けず、やっと年明けに受診した。

(3)酸素のトラブルについて

母によると、3日目の夜は長時間携帯用酸素を使用したため、アラームが鳴り職員を呼び止めると「今から40人分の薬を配らないといけない、後でね」と要件も聞かず立ち去ったとのこと。携帯用酸素の電池切れだったようだ。

(4)苦情対応について

ケアマネジャーに相談すると、施設から電話がかかってきたが、母は最初から風邪気味だったと言い謝罪はなく、連絡帳は穏やかで何事もなかったように記載してあった。ケアマネジャーはもう一度施設と話をするように言ったが、職員は翌日電話で母の体調を尋ねただけで何も言わず誠意がない。

施設は事実関係を調査し具体的な対策を立てるなど、もっと前向きな姿勢が必要だと思う。指導してほしい。

【調査結果】

1 利用者へのサービス提供について

(1)入浴時の対応について

① 入浴の状況

- ・ショートステイは4日間利用し、入浴を2回計画。
- ・支援相談員が自宅に迎えに行った際、利用者は鼻水の症状があったため、風邪かと聞くと、家族がいつものことと返答。看護師がバイタルを測定したが、鼻水だけで熱はなく入浴を実施した。介護職員が着替えを準備した。
- ・脱衣所は暖房とヒーターを使用し、利用者は寒がりなので、椅子に座ってもらい、体拭きと更衣を手伝った。その際、下着がない事に気づき、利用者の肩にバスタオルを掛け取りに行き、1分位で戻り寒さの訴えはなかった。利用者自身でタオルを掛けたか記憶していない。利用者が椅子から立ちあがると下着はお尻の下にあった。

② 入浴後の対応

- ・利用者は、入浴後食堂でお茶を飲み部屋へ移動、日頃は部屋で布団をかけて休むことが多かったため、職員は声かけを控えていた。扉は開けて見えるようにしていたが、コートやセーターを着ていたかは分からない。
- ・湯たんぽは夜8時頃に看護師が準備し、部屋の暖房は切らさないようにしていた。
- ・食事前に看護師が酸素を室内用からボンベに切り替え、食堂に誘導した。利用者に変わりはなく、夕食は9割摂取と記録しており、食事が冷たいとの訴えは無い。

ていない。

③ 清拭を実施した際の状況

- ・看護師が 10 時にバイタルと体調を確認した際、体温は 36.9℃で鼻水、鼻声症状があった。利用者は鼻水が出るから風呂に入りたくないと言ったため、清拭を勧めると拒否はなかった。拒否されれば無理には実施しない。介護職員に清拭を指示したが、酸素の状態も良く鼻水はダラダラ流れる感じではなかったと思う。顔の浮腫みがあるようには感じていない。
- ・介護職員は部屋を暖房で暖め清拭を実施した。利用者から拒否もなく、鼻水・鼻声、顔の浮腫みはわからないが、協力動作もあった。清拭が嫌いと言われたことはない。

※利用者の状態について

- ・職員によると、鼻水・鼻声等あったが利用者も大丈夫と言っており普段と変わりはない。
- ・リハビリ担当者は、利用者から『風邪をひいて調子が悪い。頭痛が続いており寝ていない』と体調不良の訴えを聞いた。リハビリの際、気管支の音が悪く、軽めに行った。午後のリハビリのため 15 時前に部屋の様子を見に行くと、利用者は具合が悪そうだったため実施せず、入浴前に看護師に報告したとのこと。朝訪室すると、利用者はベッドサイドに腰かけ夜間の不眠を訴え調子が悪いと言ったので、足だけ揉んで終了したとのことだった。
- ・看護師の記録に申し送り内容や利用者の心身の状況の記載はなかった。

(2) 送迎時の状況

- ・支援相談員が送りの車中で利用者に体調を聞くと「大丈夫」との返事だった。利用者の様子が変わりはなかったため、家族に「お変わりなく過ごされました」と報告をした。その際、利用者の「最初のお風呂で風邪をひいたみたい」という発言は聞いていない。

(3) 酸素のトラブルについて

- ・夜ではなく、昼食前に看護師が食堂に誘導するため訪室した際アラームが鳴った。酸素ボンベを交換したがアラームが止まらず、利用者が電池切れじゃないかと教えてくれたので電池を交換するとアラームが止まった。この時は配薬の時間ではないため、薬を配るから待つようにと発言はしていないと思うが、介護職員が付き添っている時に酸素ボンベが切れれば看護師に連絡するため待つてもらうことはあると思う。利用者から「待たされる」との訴えはなかった。

※「記録」に、○日朝の酸素ボンベ交換と○日昼前の酸素ボンベ交換と電池交換のみ記載あり。

2 苦情対応について

- ・利用者の担当ケアマネジャーを通じて苦情の電話があった。職員に利用者の様子を聞いて電話で家族に回答したが、一部確認しないまま謝罪した。
- ・担当ケアマネジャーから、利用者の自宅を訪問し話をした方が良いと助言をもらったが、訪問はしなかった。
- ・施設は対応を検討し、まずは苦情対応より利用者の体調の安定を優先することにした。○日に電話で通院介助を申し出たが、家族は既に受診したとのことだった。その後、来月以降もショート利用の予定だったが、担当ケアマネジャーを通じて今後は利用しない旨の連絡があった。

※調査において、施設は苦情申立の内容を職員に周知しておらず、苦情内容について事実確認がきちんと行われたか疑問があった。

※苦情を受けてから、施設内で事実確認や検討を行ったことと、申立人にどのように説明されたのか、苦情担当の職員に確認したが、苦情対応について詳細な記録が残されていないため、実施されたことについて明確な回答は得られなかった。苦情対応の記録は記載していると回答されたが、確認できていない。

【指導及び助言】

1 利用者の状態把握と介護サービスの提供について

看・介護職員は利用者に風邪症状があることは認識していたが、バイタルに問題なかったことや利用者本人が「大丈夫」と意思表示できていたことから、症状は軽度でいつもと変わらないとの認識で介護サービスを提供していた。しかし、リハビリ担当者は、利用初日から利用者の体調不良の訴えを聞いており、様子観察により具合が悪いことを入浴前に看護師に申し送っていた。さらにその後も体調不良がみられリハビリを調整する状況があったにもかかわらず、利用者の状態について職員間で情報共有ができていなかった。

ショートステイでは、利用者が定期的に繰り返し利用する場合も多くなっているため、再利用時に施設が利用者の心身の状況に変化がないと思込み、状況把握が不足してしまうことが考えられる。

今後、ショートステイの受け入れにあたっては、利用者の状況は、その都度、変化していることが予測されるため、施設と利用者の家族とが密接に連携し、最新の心身状況の確認及び介護にあたっての留意点等を迅速に把握することが大切である。その情報をもとに短期入所療養介護計画を作成し、利用者を実際に見て把握したことは職員間で申し送りを丁寧に行うなど情報の共有を図り、利用者及び家族が安心してサービスを受けてもらえるようにすること。

2 苦情対応について

貴施設では、利用者の居宅介護支援事業所の担当ケアマネジャーを通して苦情を受けているが、利用者及び申立人に直接会って状態の確認や苦情内容の詳細を尋ねるなどされていなかった。また、苦情内容について職員に事実確認や検討を十分行わないまま申立人に対応しており、適切に苦情対応が行われたとは言えなかった。このような施設の苦情対応に申立人は一層不信感が増し、サービスの終了と苦情申立をするに至ったと思われる。

今後は、苦情を貴重な意見として真摯に受け止め、事実関係の確認や原因の究明等を迅速かつ適切に行い、把握した事実をもとに対処策を検討し、利用者及び家族等に対して懇切丁寧に説明するなど誠意ある対応を行うこと。

加えて、その苦情内容及び対応した内容は必ず日時を特定して記録に残し、職員間で共有できる体制にするとともに、サービスの改善及び質の向上に反映させること。

3 記録について

調査した結果、利用者の状態や対応状況が適切に記録されておらず、関係職員に事実関係を確認したが、記憶による回答がほとんどであり、詳細について明確な回答は得られなかった。記録は提供したサービスの具体的な内容や、利用者の状態を適切に把握するために重要であり、状態悪化や苦情等の対応を実証するものである。また、利用者及び家族等からサービス提供状況等の説明を求められた時の説明資料となる。今後は、施設全体で記録の改善・整備に取り組むこと。

【改善状況報告】

1 利用者の状態把握と介護サービスの提供について改善し、記録についても改善を図った。全看護スタッフが必ず実施し、関連部門に伝達するように指導した。

- ① 本人、家族又は他部門より利用者の利用前の健康状態を聞き取り、介護部門に伝達する。
- ② 居室番号、入所時間、送迎の有無、入所時のバイタル、最終排便、入浴日、利用者の言動や情報収集した疾患や治療情報から観察事項、ケアの内容を確認し記載する。
- ③ 初回入所時は必ず ADL について記載する（以後、変化があれば随時記載）。
- ④ ナースコール使用が可能か、また、センサーマット使用についても記載する。
- ⑤ 症状を観察した時は、変化がなくてもその旨をきちんと記載する。
- ⑥ 新たに症状を認めたり、変化があったり時は、状態変化に応じて対応した内容を

詳細に記載する。

- ⑦ 記録は紙カルテからシステムを使用しパソコン入力に変更した。それにより、見やすくなった上、どの端末からも情報が見られるようになり、情報の共有が図りやすくなった。

2 苦情対応についての改善状況

苦情解決研修会に参加した職員より、全職員向けに伝達講習を行い苦情対応について再度周知をおこなった。また、苦情窓口を一本化し苦情を受けた者はその場で返答せず、苦情担当者に報告し、苦情担当者は事実確認の上、返答するよう周知を行った。

利用者の状態把握においては、調べたり聞いたりした内容を他部門にも伝達し共有できるよう、さらに良い方法を見つけていきたいと思う。また、システムを導入し情報の共有を図れるようにしているが、まだ導入したばかりで使いこなせていないため、全職員に指導していきたい。

今回の苦情を教訓に日々の業務のあり方を見直すとともに、苦情対応についての研修会への参加、施設内での勉強会を開催し、苦情に対応できるように努めたい。