

(苦情申立事例)「体調悪化時の事業所の対応について」

相談者	利用者	サービスの種類
子	要介護2	グループホーム
<b>【苦情申立内容】</b> <p>母(92歳)は入居中に脳梗塞をおこした。母の話によると、19時頃、右手足に異常を感じてナースコールを押したとのこと。その際、職員が血圧を測ると180mmHgあり、何回も測るので尋ねると、職員は「下がったから心配ない」と言い水を飲ませたとのこと。また、母はトイレに行こうとしたが起き上がれず、職員に手伝ってもらった。母は医師に連絡してほしいと頼んだようだが、1回目は心配ないと言われ、2回目も取り合ってもらえず一晩放置されたとのこと。事業所から家族に連絡はなかった。</p> <p>翌朝8時頃、母から「手足がかなわない」と電話があったため、事業所に医師に連絡するように伝え、自身も9時半頃着いて医師が来るのを待った。</p> <p>事業所が協力病院の医師に連絡したのは9時頃で、医師は他施設に行ってから午前11時過ぎに来た。脳神経外科病院に紹介状を書いてくれたので、自分の車に母を乗せ病院に行くこと即入院となった。</p> <p>現在母は脳梗塞の後遺症で要介護5である。契約書には連絡方法も記述してあるのに、事業所は何故すぐに対応してくれなかったのか。</p> <p>契約書に記載のあった第三者委員にこのことを話したが、「委員になっていることは知らない」などと言われた。事業所はいい加減な書類を作成しているのではないか。利用者及び家族が安心して利用できるよう事業所には改善してもらいたい。</p>		
<b>【調査結果】</b> <p>1 利用者への対応について</p> <p>(1) ○月5日</p> <p>19時20分 利用者が職員と話をして居室に戻る際、少し左足の運びが良くないように見えた。職員が足をあげて歩くよう利用者に声かけすると、シルバーカーの調子がたまに良くない旨の返事があった。</p> <p>22時40分 コールにて訪室。利用者はベッドに腰掛けており、「トイレに行ったが、足がフラフラして気になった」と興奮気味に話す。血圧を測ると188/83mmHgで高いため、水分補給させて何回か測り、その後は血圧144/84mmHgに下がった。利用者が気にするため、職員は「いつもより少し高めだが、心配しなくて良い」と言い数値は伝えず、利用者は会話は明瞭だった。通常は血圧100~120/50~70mmHgである。</p> <p>(2) ○月6日</p> <p>2時40分 コールにて訪室。「トイレに行きたいけど足に力が入らない。右手も少し力が入らないような気がする」と話すため、職員はトイレ介助を行った。排泄後は血圧162/80mmHg。職員は、昨夜からの利用者の状態について管理者に電話で報告し、経過観察の指示を受けた。管理者は、利用者が身の回りのことができていることや居室内の移動もできていたこと、会話も明瞭だったため、血圧に変動はあるが、起床前の血圧の様子をみて、かかりつけ医に連絡するとのことだった。</p> <p>3時00分 職員が物音で訪室すると、利用者は尿取りパットを交換しようと居室内を動いていた。ポータブルトイレにて排泄後、パットをあてるのを手伝うと休まれた。</p> <p>5時00分 血圧168/74mmHg 利用者は居室内を動いていたので安静を促した。職員によると、歩いている様子は、普段とかわりなかったと思うとのこと。</p> <p>7時00分 居室にて朝食を全量摂取。職員は、食べる様子を見ていない。</p> <p>8時05分 血圧108/66mmHg 管理者に報告。</p> <p>8時10分 管理者は、かかりつけ医へ電話で昨夜の様子を伝えると、医師から様子観察と11時頃往診になるため居室にて安静の指示あり。</p>		

- 8時20分 管理者が、家族に連絡をしようとしていたところ、申立人より電話にて、「母から調子が悪いと電話があった」と言われるため、昨夜からの様子を報告。朝かかりつけ医に連絡し往診後、結果を連絡する旨を伝えた。
- 9時20分 申立人は来所し、居室で利用者と過ごされる。
- 11時10分 管理者は訪室し、申立人に昨夜の様子を再度伝えた。
- 11時20分 往診。医師は、特に異常はみられず会話も可能だが、右手の力が弱い感じがしたので脳神経外科の受診を勧めた。しかし、利用者は行きたくない様子で、医師と申立人が説得し受診することとなった。申立人から受診に連れて行く旨の申し出があり、管理者は受診の準備をした。
- 12時20分 管理者と職員で申立人の車に利用者に移乗させ、受診となった。
- 14時20分 脳神経外科より連絡があり、利用者は脳梗塞により強い麻痺があり、治療で経過は変わるが1か月の入院とリハビリが必要とのことだった。
- 16時15分 申立人は来所し、管理者へ「母は小さな脳梗塞を起こしていて、今回大きいものが詰まった。病院は2週間位入院が必要と言っていたので宜しくお願いします」と言われる。管理者は「経過をみていきましょう」と伝えると「お願いします」と言われる。
- ※申し立て内容によると、利用者は医師に連絡して欲しいと要望したとあるが、職員は、「利用者は携帯電話で申立人に連絡した。利用者から家族や医師に連絡して欲しいとの要望はなかった」と回答し、食い違っている。また、一晩放置されたと申し立てているが、職員はコール以外にも訪室し、利用者は些細なことも気にする性格なので、訴えを聞きながら様子観察を行ったとのこと。
- 2 緊急時等の対応について  
事業所では、看護師に24時間体制で連絡が取れるようにしているが、今回は連絡していない。
- 3 苦情対応について  
5日、第三者委員より管理者に「昨夜申立人から退居に関して相談の電話があった」と連絡があった。申立人は利用者が退居しないで済むように口添えをしてほしいことと、グループホームでの対応が良くないと話したとのこと。管理者は第三者委員に6日に申立人と話し合いをする旨を伝える。
- 6日、申立人との話し合いで、退居については契約書通りをお願いした。脳梗塞への対応については話の途中で申立人が興奮され説明できなかった。申立人に今後は職員教育を徹底する旨を伝え謝罪を行うと、申立人は本日付で退居願いを書かれた。
- ※ 契約書の（第9条）契約の解除について  
「入居者が介護老人保健施設・介護老人福祉施設に入所した場合、もしくは医療機関に、原則1か月以上入院が必要になった場合」と記載あり。
- ※ 契約の際、管理者は申立人に対し利用者に何かあったときは相談することを説明すると、承諾されていた。しかし、入居後は申立人の都合の良い時間を確認し連絡をするように心がけていたが、電話のタイミングが難しかった。  
申立人の面会時に様子を伝えようとする、「本人に聞くから良い」と言われ、なかなか説明する機会を作れなかった。他職員も、家族と信頼関係が築けなかったとのこと。
- 4 認知症対応型共同生活介護計画書について  
家族の介護に対する意向は聞けないまま、計画書を作成せざるを得ない状況だったため、計画書の内容を説明できなかったとのこと。
- ※ 計画書は、いつ交付したのかわからなかった。

#### 【指導及び助言】

##### 1 利用者への対応について

職員は、利用者からの訴えに対し、細やかに対応している状況が確認できた。また、今回の件をきっかけに、研修等を実施し早目の対応を行うよう申し合わせるなど、改善に取り組まれている状況が伺えた。

今後も、常に利用者の状態に注意し、変化が見られた場合は適切な医療が受けられるように十分配慮すること。

##### 2 苦情対応について

事業所は申立人からの苦情に対し、十分な説明ができない状況が伺えた。今回、第三者委員を見直しているため、相談しながら対応すること。

##### 3 その他

日頃から、利用者への対応について、家族とコミュニケーションを図り連携を密にすることが難しかった様子が伺えた。そのため、認知症対応型共同生活介護計画についても家族の意向の確認や交付に際して説明を行うことができず、支援の方針等を伝えるままサービスの提供を行っており、事業所側の思いも伝えていない。

今回、事業所では、家族からの苦情申立を真摯に受け止め、入居の際は、家族に十分な説明を行うなど改善に取り組まれていたので、今後は、家族との良好な信頼関係の構築に努めること。また、認知症対応型共同生活介護計画は、作成時には利用者及び家族の意向を聞き、作成した計画書の内容を説明し同意を得て交付すること。

#### 【改善状況報告書】

##### 1 利用者への対応について

(1) 事業所では、看護師を交えてミーティングを行った。

① 緊急時は看護師に電話連絡をし、対応の指示を受ける。

② 必要時は、主治医へ連絡をする。

(2) 早めの対応を行うように話し合った。

看護師、主治医の指示を受け対応する。家族へ連絡し、必要な時は救急搬送する。

(3) 救急搬送先の確認をする。

家族と話し合い、緊急時の搬送先の病院を決める。更に、状態に応じて主治医の判断の元、搬送先を決定することもある旨を家族に伝える。

(4) 救急搬送の模擬訓練を実施

① 入居者の緊急時の対応を想定し、発見、対応及び連絡並びに搬送を訓練

② 家族への連絡、搬送先病院への情報提供の内容をまとめる訓練

##### 2 苦情対応について

契約書を取り交わす際は、時間をかけて十分な説明を行う。また、第三者委員は、近隣の住民に変更し、承諾書を取り交わし、随時相談できる環境を速やかに整えた。

今後は、今以上にきめ細やかな相談を実施しながら対応して行く。

##### 3 その他

(1) 職員研修について

① 月1回勉強会は、年間計画を立案して実施する。

② 早急に緊急時の対応、入居者の急変時の対応について研修に取り組んだ。

(2) 認知症対応型共同生活介護計画の作成について

① 家族の介護に対する意向を細かく聞き、入居者の状態を懇切丁寧に説明して納得を得られるようにする。

② その結果に基づき、家族に介護計画書の内容をきめ細かく説明する。また、多忙な家族には、面会時に時間を設けてもらい説明をする。

③ 計画書の日付は、家族等が同意した日を記載する。