

(苦情申立事例)「一方的な契約解除について」

相談者	利用者	サービスの種類
家族	60歳・要介護5	地域密着型通所介護
<p>【苦情申立内容】</p> <p>自宅でシャワー浴の時に、妻の左上腕内側の痣に気が付いた。翌朝デイサービス送迎の際、職員に苦情を言うと、夕方送りの職員が「故意にした職員はいない」と言ったが、これまでも痣ができたことがあったので、家族としては納得できなかった。その後も強い口調で訴えると、代表者が夕方の送迎車に同乗してきて話をした。</p> <p>翌日、自宅でケアマネジャーと話し合いがあり、ケアマネジャーから「事業所からデイサービスは今日で終わりとの連絡があった」と聞いて驚いた。利用者及び家族には何ら説明もなく突然のサービスの終了であり、理由も示されていない。</p> <p>痣について調査もせず、苦情を訴えたことでサービスを終了したことは納得できない。</p>		
<p>【調査結果や問題点など】</p> <p>1 利用者の状況や職員の痣への対応について</p> <p>利用者は若年性認知症等により、日常生活全般に困難が生じており、常に介助や見守り、声掛けが必要な状況で、当該事業所を週4回、他の通所介護事業所を週1回利用していた。利用者は入浴する際、強く抵抗することがあり、職員2人で対応していた。</p> <p>2年前に申立人から「右腕に痣がある。入浴時に暴れるから職員がつねったのだろう」との訴えがあった際は、時間をいただき、自宅に上がってお詫びと状況説明や対策を説明し納得してもらいケアマネジャーにも報告を行った。</p> <p>利用者は、肌が白く痣がすぐわかる肌質で、痣ができやすそうだった。申立人も「家でも内出血があった」と言っており、痣は何处でできたかわからない。</p> <p>職員は入浴時に身体観察を行い、介助をする際は痣ができないよう、利用者を強く握らないようにしていた。</p> <p>些細な痣については送迎時に口頭で伝えて申立人と一緒に確認していた。</p> <p>2 苦情対応について</p> <p>朝の送迎時、申立人より「左腕に痣がある、そちらでしたのではないか」との訴えがあった。職員に確認をしたが、心当たりの職員はいなかった。送りの時、申立人に「確認したが事業所でできた痣ではない」と伝え、納得していない感じだったと管理者は報告を受ける。</p> <p>利用者は抑肝散の服用で、とても穏やかになり、排泄もスムーズで、入浴時も全く抵抗がなかったので抑制する場面もなく、痣のできる原因の見当がつかなかった。どこかでぶつけたのであれば、介助では全く心当たりが無かった。</p> <p>翌日迎えに行った管理者に申立人は「痣はそちらで作ったのだろう。この痣は誰かがつねらないとできない」などと言われ、話を聞いてもらえないため、夕方の送りは代表者を伴って利用者宅を訪問し玄関先で話をした。</p> <p>代表者は「利用者はずねると暴れ、じっとしていない。相当騒ぐのでありえない。職員がした、自宅でどこかに当たったとか、実証できない。そのところは信頼関係しかない」などと話したが、申立人は「職員が絶対つねった」と言い聞き入れてくれなかった。今後のサービス提供は難しいと判断し、ケアマネジャーにサービス終了を伝えた。</p> <p>翌日ケアマネジャーを通じて、「申立人は納得していない。急に終了と言われても困る。1日だけでも、今月だけでも利用できないかと言っている」などと利用継続の申し入れがあったが、代表者は、「それは難しい。もし何かあった時は大変なことになるのでできない。信頼関係が無くなっており、次に問題が起こったら困る」と返答している。</p> <p>【ケアマネジャーの回答】</p> <p>代表者から、申立人から痣の訴えがあり、これから話し合う予定で、今後は他の通所介護事業所を利用するよう伝えたいと考えているとのことだった。担当ケアマネジャーとしては、毎日の通所利用があるからこそ在宅生活が成り立っており、サービスの変更調整ができるか現段階では不透明であること。</p> <p>また、契約は利用者本人であることから、契約の論理に立ってほしいことと、利用者に不利益にならないよう依頼した。</p>		

代表者から話し合いの結果として、申立人は今日で利用の終了と、他の通所介護事業所を利用することを了承したと聞いたが、翌日申立人と話をするとそんなはずはないとの反応だった。

代表者に申立人が納得していないことを伝え、利用者の代弁者として利用継続を依頼したが受け入れてもらえなかったため、急遽サービスの変更調整を行ったとのことだった。

ケアマネジャーの回答に対して代表者は「申立人には何も説明していない。サービス提供できない理由の説明はしていないし、利用の終了や他の事業所を利用することは了承を得ていない」と回答し食い違っていた。

※ 事業所が作成した苦情対応マニュアルに沿った対応がなされていなかった。

※ 記録は苦情内容の記載だけで、申出人の希望、経過、原因、結果等の記載がなかった。

※ 第三者委員は、苦情解決の社会性・透明性を確保し、客観的に解決するため外部の委員であるが、当該事業所では職員を任命しており、重要事項説明書に第三者委員の記載は無く、利用者への周知もなされていなかった。

※ 重要事項説明書や苦情対応マニュアル等に不備が見られた。

3 契約解除について

代表者は「申立人の考えは変わらないこと。不信感を持たれたままではケア等も行えないことから、重要事項説明書に記載の事業所とサービス従事者の信用に傷をつけた（相互の信頼関係の崩壊）に該当すると判断し、契約書及び重要事項説明書に則り契約解除とした」と回答した。

しかし、契約者である利用者及び家族には何ら説明もせず、納得は得られていない。また、事業所からの契約の解除について契約書には30日間以上の予告期間をもって解除するとあるが、猶予を与えず、支援を行わないまま契約を解除しており、申し立ての通りの状況が確認できた。

【指導及び助言】

1 苦情対応について

(1) 苦情を申し出ることによって信頼関係が崩れたとしてサービス終了になるのであれば、利用者及び家族は苦情を申し出ることができなくなる。事業所として、苦情はサービスの質の向上に資する貴重な意見として捉え対応すること。

ア 申立人が、何故職員がつねったと思うのかなど、訴えの根拠や背景を探り、真意をくみ取ること。

イ また、苦情対応マニュアルに従い、申立人の希望を聞き、事実の確認、原因調査を行い、解決策を検討し、申立人に懇切丁寧に説明し、理解を得るよう努めること。

ウ 今後のサービス利用についても双方で話し合っって結論を出すこと。

エ そのための話し合いの提案、日程調整や第三者委員又はケアマネジャーに立ち合いを依頼するなど、今後は、利用者及び家族からの苦情を組織として受け止め対応し、経過は適切に記録し保管すること。

また、外部の相談・苦情対応やリスクマネジメントの研修等に参加するなどして研鑽に努めること。

(2) 第三者委員を見直し利用者へ周知すること。重要事項説明書や苦情解決マニュアル等についても見直しを行い、適切な苦情対応ができるようにすること。

2 契約解除について

利用者及び家族との話し合いや事業所で検討を重ねてもサービス提供が困難であると思われる場合においては、利用者及び家族に説明し、納得を得るなど段階を踏んだ対応を行うこと。その上で契約解除にあたっては、ケアマネジャーと協議や連携を密に行い、利用者へのサービス提供が円滑に行われるよう必要な援助を行うなど、契約書や重要事項説明書に則って適切に対処すること。