

高齢福祉・
介護保険

サービス利用者の家族からの苦情・ご意見

「グループホームの対応について改善してほしい」

<サービス利用者> 女性

<申立人> 家族

<苦情対象機関> 認知症高齢者グループホーム、健康福祉局介護事業指導課（市担当課）

苦情申立てに至る経緯

利用者が入居していたグループホーム（以下、GH）は、職員の多くが退職し、介護の質と量が著しく低下した。本来、入居者3人に対して介護スタッフ1人であるところを、日中でも入居者9人を1人のスタッフでケアしていることがあった。利用者は、退去までの半年間、一般浴をさせてもらえずシャワー浴のみであった。また、施設内の清掃も追いつかず、常にアンモニア臭のする不衛生な状態になってしまった。

GHは、認知症ケアにかかる専門的な独自のサービスとして介護保険対象外の料金を徴収しているが、経験のある職員が多く退職していく中で対応が手薄になった。このような状況で利用者は体調や体力が低下してきたため、やむを得ず退所した。

家族会では、説明会開催を法人に要望しているが、個別対応による説明に終始しようとしている。また、健康福祉局介護事業指導課にも相談したところ、監査が行われたようだ。

まずは、家族が一堂に会する場での説明会を開催してほしい。そして、早く施設の改善を図ってもらいたい。

委員による調査結果

○ GHの対応状況の確認

- ・ 利用者は入所当初は一般浴だったが、もともと入浴への拒否があり、浴槽から上がる動作が困難なためシャワー浴に変更した。
- ・ 介護保険対象外のサービス内容については、家族にも理解しづらい面があったと認識し、パンフレットの記載内容を変更整備した。サービス内容がわかりやすく伝わるよう取り組んでいる。

・ 職員の退職理由については、各自にそれぞれの理由があり、一概には言えない。採用においては、独自の教育プログラムの実施、人員確保のため短時間で働く間接介護を行うスタッフの雇用、入浴を専門に行うスタッフの雇用などの模索を続けている。

・ 一人一人の状況が違うため、全体説明会では会自体が紛糾して出席者全員の満足を得ることができなくなることを懸念し、個別に説明する方針である。

○ 健康福祉局介護事業指導課の対応状況の確認

監査の結果、制度改正内容が反映されていない等の不適切な部分が見受けられたため、重要事項説明書の見直しを施設に求めた。内容については概ね見直されたが、今後も引き続き運営状況の改善に向けて指導を行っていく。

○ 委員の見解

本GHの対応は、いくつか疑問がある。特に介護保険対象外の専門的ケアである。施設は、認知症のある利用者の連続的ケアを行うために必要な生活のコーディネート全体を意味すると説明されたが、基本的なケアマネジメントと何が違うのか。また、認知症専門の介護士についても同様。利用者に対して、付加的要素について明確な説明ができなければならない。

申入れ→事業所の対応

✎ 苦情の中に組織を改革していくヒントが含まれるととらえ、全体説明会の開催を検討して下さい。

➡ 「全体説明会」は、入居中の方と退去の方で意見要望が異なるため、有効性が低いものと考え開催予定はない。

✎ 介護保険対象外のサービスの内容を明確にし、ケアプランとそのサービスの関連性、及びそのサービスを受けた利用者の状況を、定期的に利用者や家族にわかりやすく説明してください。

➡ 重要事項説明書を改訂し、介護保険対象外のサービス内容を明示する。

✎ 介護職採用から一定期間、経過ごとに習得するスキルの詳細と「認知症専門の介護士」となった後もどのようにスーパービジョン[※]を行っていくか方法と頻度を示してください。

※ スーパービジョン[supervision]とは、介護福祉士等の資質の向上のため、熟練した指導者(スーパーバイザー)が示唆や助言を与えながら行う教育のこと。

➡ 採用後、介護経験者と未経験者それぞれに期間を設け、職員と同じシフトにて現場経験をすすめる。また、身体介助に関する勉強会等を実施し、介護技術の向上が図れるよう環境整備する。