

## 令和5年度苦情解決報告会資料（施設介護課）

NO	受付日	苦情の内容	対象事業所	調査結果	原因判断	改善内容
1	令和5年10月27日	<p>申出人：利用者の長女</p> <p>10月27日に長女様から入電。「面会時に職員から、認知症状を抑える薬の内服再開についてご家族として同意をいただけないかといった話があった。以前、同じ薬を内服していた期間では会話ができなかったり意欲低下が凄く、また同じような状態になるのであれば、専門的な病院に移って本人に合った薬に調整をさせて貰いたい。母ももう長くないと思うので入院した病院の系列の施設で生活をさせたいと思っている。職員にこれ以上迷惑をかけるのが申し訳ない。」と要望があった。</p> <p>施設として内服再開については検討していないことを伝え、カンファレンス開催を依頼。</p> <p>カンファレンス時に、「施設として薬を再開することを決めたとした。母も長くないと思うので、専門の病院で丁度良い薬に調整してもらって、穏やかに生活させてあげたいと思う。病院にも相談してある。」と要望された。</p>	ねむの丘	<p>経過について職員へ聞き取りを実施し確認。</p> <p>令和4年6月以降、職員に対して攻撃的な様子や、他の利用者への暴言等の行動が見られた。</p> <p>令和4年12月 主治医に易怒性について相談。メマンチン(アルツハイマー型認知症症状の進行抑制薬)が処方となり、家族に状態説明を行い内服開始。内服量の調整を行いながら、経過の確認をしていた。</p> <p>令和5年7月 食事や水分の摂取がままならない状態となり、心不全の診断で入院し8月に退院。退院後も覚醒不良や意欲低下、食欲不振の様子が見られたため主治医に内服薬の副作用について相談を行い、メマンチン内服を中止。</p> <p>その後、覚醒状態や食欲低下については改善が見られたが、日々のケアを拒むことや、オムツ交換時に怒り出すことが増加した。また、ベッドや車椅子から降りようとすることによって転倒のリスクが高まっていた。</p> <p>面会時に対応した職員は、日頃のケアが行えないことによる健康被害や多動による怪我を懸念し、長女様に対してメマンチン内服の再開要望があれば、職員へお話いただきたいと伝えたとのことだった。</p> <p>長女様としては、メマンチン内服再開が決定しているものと受け取り、以前の内服時に見られたような覚醒不良や意欲低下、食欲不振になるようなことは避けたく、より専門性のある病院で本人に合った薬に調整した上で穏やかに生活を送らせたいと考え、専門の病院への入院を希望された。</p>	<p>①認知症ケアへの理解が足りず、適切な対応をすることができずに認知症の周辺症状を誘発してしまっていた。</p> <p>②薬剤による行動の抑制が身体拘束に当たることを施設として職員に教育をしていたが、未だに職員の認識が不足しており、認知症の周辺症状を抑えるための選択肢として薬剤内服を安易に考えた。</p> <p>③チームで協議が成されていない状態で、内服再開について家族に話をした。</p>	<p>①認知症に対する理解を深めて利用者の立場に立った適切なケアを提供する為、ケア研修等を通して職員の資質向上を図る。</p> <p>②身体拘束委員会の活動や研修によって、薬剤による行動抑制が身体拘束に当たることを継続的に教育していく。</p> <p>③多職種協働を密にすることを職員に再度教育し、チームとして協議をしたうえで利用者のケアに当たる。</p>
2	令和5年11月26日	<p>申出人：利用者本人</p> <p>11月26日 背中表皮剥離の処置に当たった看護職員に対して、受傷時の状況について「わざとやられた。」との訴えがあった。</p> <p>改めてご本人に詳細を確認すると「わざと背中を強く擦られた。一度目で傷ができた。謝罪もない。傷を作ったことを認めて謝ってもらいたい」とおっしゃられた。</p> <p>ご本人、受傷させてしまった職員と現場主任で再度話し合いを行った。傷を負わせてしまった職員が、痒みの訴えに対して軟膏を塗ってから1時間程で再度訴えがあったため、なんとか痒みを抑えようと強く擦ってしまったことをご本人にお伝えし、再度深く反省している事を伝えると「謝ってくれた」と返答をくださった。痒いからといってタオルで擦るケアを容認していた現場主任にも責任があると併せて謝罪を行った。ご本人からは「おれもタオルでお願いしていた」「今後お互い事故がないようにしていきたい」と返答をいただいた。</p>	ねむの丘	<p>表皮剥離の発生経緯とその後の経過について確認。</p> <p>11月23日22時頃にご本人から「背中を擦って軟膏を塗布してほしい」との要望があり、タオルで擦った際に強く擦りすぎてしまい4×4cm程の剥離が三か所出来てしまった。日常的に痒みを訴える事が多く、当日は痒みの訴えに対して軟膏を塗布したが、1時間程度で再度痒みの訴えがあり、背中皮膚は多少強く擦っても大丈夫だと思いながら強めに擦っているうちに表皮剥離させてしまった。すぐに謝罪を行い、ご本人からは文字盤で「悪かったね」と返答をいただいた。</p> <p>11月26日 表皮剥離部の処置をした看護職員がご本人に対して「どうしたんですかこの傷」と問い掛けると「その日対応した職員にやられた」と返答された。それに対し、傷を負わせてしまった職員をかばうような言葉を掛けた際に怒り出してしまい「わざとやられた。」と訴えた。</p>	<p>①水疱性類天疱瘡により皮膚が脆弱な状態にあり表皮剥離のリスクが高い状態であったが、ご本人からタオルで擦ってほしいとの訴えがあった場合、タオルで擦るケアをしていた。タオルで擦る事のリスクに対してチーム内で話し合いが出来ていなかった。その日対応した職員は多少強く擦っても大丈夫だと軽率な考えで対応してしまった。</p> <p>②報告書は作成されていたが看護職員まで回覧できておらず、看護処置を行った看護職員が傷を負った経緯を把握できていなかった。また、傷を負った経緯を把握できていない状態で、職員をかばう発言をしたことでご本人に不愉快な思いをさせてしまった。</p>	<p>①本人の要望に応えるだけでなく、皮膚の状態に合わせた対応を検討する。ご本人からタオルで擦ってほしいとの要望があった場合は、表皮剥離するリスクを伝え、軟膏を塗布する。痒みの具合によっては、薬剤の変更も検討し症状の改善に努める。</p> <p>②看護職員は処置を行う前に処置ボードに書かれた処置開始日を確認し、記録を遡り受傷原因等の出来事を把握したうえで処置を行う。処置の際には、利用者の心情に寄り添った関わりを行う。</p>

## 令和5年度苦情解決報告会資料(在宅介護課)

NO	受付日	苦情の内容	申し出の対象	対象事業所	調査結果	原因判断	改善内容
1	令和5年9月8日	申し出人 本人 介護予防教室の申し込み連絡をするが何回かけても連絡がつかない。	包括職員	地域包括	包括は固定電話1回線、携帯電話3回線あり介護予防教室申込初日のため、携帯電話から通常業務連絡を行っていたが、固定電話からの教室受付依頼の電話受信があり30分程度電話対応中に何度も連絡をいただくが、繋がらず怒らせてしまった。教室参加については30名の人数制限を設けており先着順であったこともあり、参加申込者も何度もかけるが繋がらないことに対して不満を募らせてしまった。	①固定電話から発信しないよう携帯電話から対応していたが当日は申し込みが殺到し待たせてしまった。 ②包括の固定電話回線は1回線のみで、電話が重なると長時間連絡を受けられないことがある。	以下の内容について改善を図った。 ①介護予防教室申込初日は通常業務に関しては固定電話回線の使用は控える。 ②申し込み多数で電話を待たせてしまう可能性があるため、その際は丁寧に説明し謝罪する。