

社会福祉法人 神港園

令和5年度 第三者委員会議事録

日時： 令和6年5月9日（木） 14:00～16:15
場所： さん舞子神港園ケアハウス3階多目的室
出席者： 琴浦圭子委員 南 誠二委員 水間一彦委員
高谷雅子会長 高谷明理事長
西区拠点（養護・シルビア） 宮山副施設長
しあわせの家： 前田副施設長代行、鷺尾副施設長
サニーライフ白川： 明田施設長、太田副施設長
舞子拠点（ケアハウス・いこいの家） 亀岡施設長、高屋副施設長
西宮拠点（レインボー・酒蔵通り） 金谷施設長
保育園： 清水チーフリーダー
本部： 船江事業部長、田中人事課長代行、坂尻

1. 施設報告（苦情・要望・事故・虐待疑いの事例及びカスタマーハラスメント）

水間委員：食事中的誤嚥で亡くなられたケースでの施設の対応について家族はどうだったのか？

全拠点に対してBCP対応についてどうなっているのか？

琴浦委員：全拠点で骨折件数が少ないので凄いと思う。

報告を聞いていて苦情と要望の違いが解らない。

南 委員：報告を聞いて、皆さん大変な仕事をされていると思った。

入居1カ月で逝去されたケースについて詳しく聞きたい。

BCPに関しては、神戸市老人福祉連盟のBCP対応マニュアルに沿って、神戸、西宮拠点もそのひな型に沿ってマニュアル作成をしている。また、契約書・重要事項説明書への記載等の対応に関しても運用マニュアルに沿って準備した。

苦情・要望に関して、苦情に関しては、行政報告を行なったもの、要望に関しては、行政報告を行っていない拠点内で解決したものを判断基準としている。各拠点には加えてヒヤリ・ハット報告がある。

今回の第三者委員会より、新たにカスタマーハラスメント事例の報告を報告書の中に入れている。これに関しては、今年度行政も含めカスタマーハラスメント対策に関しての取り組みが活発に行なわれる中で、法人としての対応に関する指針の整備やマニュアルの検討を、新たに委員会を設置し進めていく予定としており、各拠点の事例と対応を把握するために記載をしている。

2. 質疑応答

入居1カ月で逝去されたケースについて（苦情） 第三者委員 ⇒ 施設へ

（質問）第三者委員より、ご家族を特養で亡くした経験があり、このケースに関して説明をして頂きたいと希望がある。

担当ケース施設長より・・・入居時に延命希望の有無をご家族に確認し、「希望はしない」との意向を受けていたが、「看取り」について具体的な説明・同意をいただく予定日の前日に急変により亡くなられた。その際の対応

の不十分さや誤解、勘違いもあるが、亡くなられた100歳のお母さんに対して、そのご家族（長女）の悲しみや入居への後悔に寄り添えたのかどうか。管理職も含めてしっかりと振り返る必要がある。

包括・居宅でのケアマネ交代について（苦情・要望） 第三者委員 ⇒ 法人へ

（質問）包括・居宅におけるケアマネジャーに連絡が取れない、伝えていたのに家族へ連絡する場合の優先順位を間違えた、ちゃんと相談できないため相談できるケアマネジャーと交代して欲しいなど、ケアマネジャーの交代を希望されるケースがあるが、交代についてどの程度の努力義務があるのか。行政は市民が選べないし、職員を守らなければならないこともあり原則担当は交代しないが、介護保険制度は行政とは違うので信頼関係が築けない場合は交代する場合もあるのか？

（返答）ご利用者の要望にはできるだけ添えるようにしているが、ご利用者の担当ケアマネジャーは、契約自体はご本人およびご家族と事業所との契約になりケアマネジャーとの個人契約ではないので、交代に関しては事業所として検討する必要がある。苦情・要望に対して応えられないようであれば、事業所を交代して頂くことになる。

養護者からのカスタマーハラスメントについて（カスタマーハラスメント） 施設 ⇒ 第三者委員へ

（問）養護者からの暴行による高齢者虐待の通報を受け、包括の職員2名（女性）が訪問した。再現動作確認の際、養護者から1名の職員が暴行を受けた。介護保険課・警察に相談し、強制分離となった。警察は司法に沿って処分、一方、我々福祉業務に携わる者としてはできるだけご本人の希望に沿って自宅で生活継続して頂きたいと思っていた。行政が虐待の有無について検討するコア会議の前であったが、結局行政が折れる結果となり、警察による処分を執行することになり分離となった。現在、ご本人は成年後見人の申し立て中でロングショート利用、特養入所待機中である。もやもやしたものが残ったままである。警察の強硬な手段に対して行政と連携を取るためにどのようにして行けば良いのか助言を頂きたい。

（返答） 第三者委員（行政OB）より・・・行政職員によって対応がまちまちである。また、警察も担当場所によってまちまちである。ただ、最終的には福祉分野の我々が高齢者の生活をどのように守って行くかを考えて行かなくてはならないと思う。

（問）過度な要求をされる場合、サービス提供をお断りしなくてはならない場合どうすれば良いのか？

（返答） 今まで無かったが、契約書の中に記載されていることを伝えて行くことができるのではないかと。神戸市のカスタマーハラスメントのリーフレットを用いてはどうか。

（問）男性の職員が行った方が良かったのではないかと。というアドバイスがあったが、男性の職員の負担が大きいのではないかと。⇒安全配慮の観点という意味

（返答） 男性の・・・と言ったのは、今の時代不適切言葉であったが、場合によっては管理職（女性の場合があるが・・・）と一緒に、必ず二人で行くようにした方が良い。

介護保険の認定に係る主治医の意見書および認定調査の取扱いについて（事故） 法人 ⇒ 第三者委員

（問）「要支援1」の認定結果が出た際、ご家族に主治医意見書および認定調査票のコピーを渡した。提供資料の取り扱いにおける遵守事項の認識不足によるもので行政に顛末書提出したケースに関して実際にそうなのか教

えて欲しい。

(返答) 資料提供の扱いに関しては、認定調査・主治医意見書ともにチェック欄があり、関係者への情報提供は、それを確認の上行わなければならない。法令遵守に関してはしっかり事業所として取り組んで行く必要がある。

第三者委員からの感想

高齢者のため事故が多いのは理解できるが、普段の信頼関係があれば解決できることもあるのではないかな。職員の接遇の問題もあると思う。神港園の基本理念である「黄金律」（自分がしてほしいと思うことをひとにしてさしあげましょう）がそれであると思う。

骨折や事故の件数が少ないことに驚いた。苦情・要望等に関しても普段からのコミュニケーションが大事だと言う事だと思う。

急に1カ月で亡くなられたケースに関しては、ご家族に関しては初めてであっても職員にとってはあることで慣れがあり、それが態度に出て来ることもあるのではないかな。

介護の仕事は日々大変なことであると思う。事故に関しては、その10倍のヒヤリ・ハットがあるということであり、幸い事故にならなかったとしても全職員が共有ヒヤリ・ハットの活用をして頂きたい。

理事長

中身が非常に濃い委員会であった。第三者委員の方に指導して頂き、明日に生かし行きたいと思う。重要事項説明書に第三者委員の皆様のお名前を明記しているため直接問い合わせがある可能性がある。苦情、要望の基準についての法人内で協議、カスタマーハラスメントについては職員のための制度、仕組みづくり、事例を受けて「緊急時の対応を受けての意向確認」など委員会を通して検討して行く。

委員にお聞きした、行政での対応の考え方と違い、窓口においてケアマネジャー交代に関しては、異動等で代える権利があるなどと考えている。

会長

新しい第三者委員を迎え、大変有意義な委員会の開催が出来たと思っている。