

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

「看取りケアの対応について改善を求めたい」

<サービス利用者> 女性
<申立人> 家族
<苦情対象機関> 特別養護老人ホーム（以下、施設）

苦情申立てに至る経緯

申立人は、施設から入所中の利用者は看取り時期で体調が急変する可能性があるという説明を受けた。また、急変時に救急搬送を希望する旨も加えた同意書を施設と交わした。面会は1週間ごとに行い、食事介助を行っていた。

申立人が面会に行った際、職員から特に利用者の状態が悪い等との話はなかった。申立人が食事介助をしていると、2口目に窒息し、救急搬送となった。救急搬送中も職員の付き添いはなく、申立人1人だった。介護記録の開示を受けたところ、徐々に嚥下機能が低下していることが記されていたが、食事介助前に職員からは伝えられていなかった。日々のケアには感謝しているが、以下、看取り時期の対応について、施設に改善を求めたい。

- ① 申立人の食事介助中に急変したが、なぜ重症期の状態であることの説明がなかったのか。
- ② 施設内での急変にも関わらず、救急搬送時になぜ職員の付き添いがいないのか。
- ③ 救急搬送される1週間前に、健康状態低下によるケアプランの変更を申し入れたが、なぜ対応してくれなかったのか。

委員による調査結果

施設に対して、これまでの利用者のケアや申立人とのやり取りについて聴き取りを行った。

- ① 救急搬送される半年前に、利用者は既に食事介助時に傾眠傾向が多く、口を閉じて開かないため、嚥下が難しい状態であった。食事形態も、ミキサー食に変更。その頃、申立人に看取りの話もしたが、申立人が受け入れられない状態であった。救急搬送される4か月前には、往診医から申立人に看取りの説明と、利用者の身体状況（傾眠傾向と、嚥下が難しい状態）も再度説明し、同意書に署名をもらった。申立人からは、出来るだけ食事を摂ってほしい、看取り介護の

同意はするが老衰以外で治療可能なものは医療機関を受診してほしいとの要望があった。

- ② 食事介助中であった申立人が「吸引」と叫び、職員が駆け付けたところ、チアノーゼが出ている利用者を発見し救急要請した。救急隊員から職員は事情を聴かれ、利用者に関する必要な情報を提供した。また救急隊員より、救急車への同乗は1名なので申立人のみで良いと言われ同乗しなかった。
- ③ 救急搬送される1週間前に申立人からケアプランの変更自体の申入れはあったが、具体的変更内容についての提案はなく、施設側と申立人とのカンファレンスの開催前に亡くなったため、ケアプランは未完成であった。

【 福祉調整委員の考え 】

申立人におかれましては、大切なご家族を目の前で亡くされ、無念のお気持ちはさぞ大きいものであろうと拝察いたします。

施設側の今までのケアや対応について、落度があるという合理的な事情は見受けられませんでした。申立人も認識されていたように、嚥下力の低下したご家族は、液状に近いお食事すら、摂る力が残っていなかったと考えられます。お食事を摂れなくなるということは、それだけ死期が近かったと思われれます。そうであれば、誰が食事介助をしても、いずれもご家族の死は避けられなかったものと考えます。