

令和5年度苦情申出・ご意見対応状況について

社会福祉法人すぎのこ会

1. 申出・ご意見受付

申出・ご意見の分類	受付数	想定原因						前年度
		説明・ 情報不足	職員の 態度	サービス 内容	サービス量	権利擁護	その他	
サービス内容に関する事項	6		3	3				5
個人の嗜好・選択に関する事項								
財産管理、遺産、遺言に関する事項								
制度、施策、法律に関する要望	2	1					1	
その他								1
合計	8	1	3	3			1	6

2. 申出・ご意見の内容と具体的対応

【サービス内容に関する事項】

ひのきの杜

受付日	苦情申出・ご意見の内容	苦情申出・ご意見への具体的対応
2月26日	<p>(家族より)</p> <p>①転倒や転落が増えてきたため、今は使用していない他利用者の保護帽を施設判断で使用していたが、その保護帽が紛失した。職員から、本人の特性からゴミ箱に入れてしまう可能性があり弁償になるかもしれないと言われたが、その後見つけた。しかし見つけたことについて家族に報告がなかった。また、知的障害により管理能力が不十分な本人に責任を課するのは違うのではないか。</p> <p>②居室で面会中に清掃をしていた職員が「(本人が精神不安定の時期に) 部屋に閉じ込められた、蹴られた」とこちらに話し</p>	<p>①自己管理が困難な利用者への対応は、施設内で検討をしてから家族に相談することを徹底する。</p> <p>②該当職員に聞き取りを行った。「利用者に居室に閉じ込められて暴力を振るわれそうになったことが初めてであり、その驚きがあり家族にも話してしまった。保護者への配慮がなかった」との発言あり。再度粗暴行為等にあった場合には上長に相談するよう助言した。</p> <p>③病院や家族に情報提供する際は、端的な分かりやすい状況にまとめるよう作成者に指導を行った。</p> <p>①～③家族の想いに寄り添った支援や思いやりのある対応に</p>

<p>てきた。また、その場で何度も職員に話しかけていた本人に対して「そんなに喋りかけられたら仕事にならない」と言っていた。家族の前でもその態度をとるということは日常的なのだと感じ、対応がプロではないと感じた。洗濯物もこういう人が担当しているからなのか、皺が多く乱雑と感じる。家族に対して不安を煽るような対応が心配になる。</p> <p>③通院時、家族や医療機関に情報提供する内容が問題行動ばかりで、家族が見ることへの配慮がなく不安になる。施設にいられないと言われているように感じる。言葉の配慮がない。</p>	<p>ついて、職員会議等において職員間で話し合った。</p>
--	--------------------------------

#### はまなす

受付日	苦情申出・ご意見の内容	苦情申出・ご意見への具体的対応
9月4日	<p>(家族より) 短期入所利用終了後バッグに就寝時用の薬が残っていた。短期入所施設の看護師に確認すると、はまなす看護師から、緊急時用の薬を服用するよう指示があったと聞いたが事実か。緊急時の薬には眠剤は入れていないので、夜間の不眠はそのせいではないか。事業所間の情報共有ができていない。また、短期入所用の着替えが手つかずのままの時もある。以前から話していたが、短期入所利用の際はその施設の職員と直接やりとりをしたいし、利用中の様子も知りたいので、連絡帳を用意してほしい。</p>	<p>はまなす看護師は、送ってきた家族から「(緊急時の薬袋を指して)ここに薬が入っている」と申し送りを受け引き継いだこと、短期入所施設の看護師は「いつもは薬袋に日付が書いてあるが今回は記載がない」と気づいたが、そのままにしまったことを確認。</p> <p>経緯を報告し謝罪。今後、連絡帳を用意すること、支援に関しては職員間で情報共有し改善に努めると伝え、了承を得る。その後、両事業所で情報共有した。</p> <p>3月に再度短期入所利用があったが問題なく利用できた。</p>

#### ひまわり

受付日	苦情申出・ご意見の内容	苦情申出・ご意見への具体的対応
1月10日	<p>(家族より) 療育内容について、担当職員からの様子などの説明に納得がいかない。他の職員は出来たことも伝えてくれるが、この職員はできないことの話が多かった。できたことに注目してその内容を教えてほしい。</p>	<p>当該職員に申出内容を伝え、家族への対応や説明方法について改めて指導した。</p>

#### やまと

受付日	苦情申出・ご意見の内容	苦情申出・ご意見への具体的対応
8月18日	(家族より) 活動で風船を使用したと申し送りを受けたが、以前風船が割れたことが要因と疑われる発作があり、風船の使用は禁忌になっている。また、以前も風船を使ったと申し送りを受け、その際も同様の内容を伝えた。	申出人に風船の使用が禁忌事項であることが周知徹底されていなかったことを謝罪。各職員には、予期せぬ大きな音(風船が割れる音等)によって発作が誘発される恐れがあることを改めて周知。また、全利用者の禁忌事項一覧を作成し、職員が常に確認できる環境を整備した。

#### みずほの家

受付日	苦情申出・ご意見の内容	苦情申出・ご意見への具体的対応
6月23日	(家族より) 発熱した利用者を隔離することなく、通常の集団送迎を行うのはいかがなものか。送迎の職員からは何も説明は無かった。後日、状況を知って驚いた。自宅で何も対策を取ることができなかった。	今後は、発熱者に関しては隔離し別対応することを説明。また、感染についての情報は、プライバシーに配慮しつつ提供していくと説明し了承を得られた。

#### 花水木

受付日	苦情申出・ご意見の内容	苦情申出・ご意見への具体的対応
3月5日	昨日の宿直者が怖かった。居室に入ってきて枕元まで顔を近づけ、宿直者を起こさないよう乱暴な言葉で言われた。これで2回目だ。	当日の様子を見守りカメラで確認。21:20 宿直者が申出人の居室に入り数十秒後に退室していた。当該宿直者に事実確認すると、概ね申出内容を認めたため嚴重注意。当該宿直者から申出人に直接謝罪。申出人より対応について了承を得られた。

#### 【制度、施策、法律に関する要望】

#### 花水木

受付日	苦情申出・ご意見の内容	苦情申出・ご意見への具体的対応
8月16日	(自治会長より) 自治会のゴミステーションの対象ではない施設名が記載されたゴミ3袋が捨ててあった。今までも何度か不当なゴミ捨てがあり、自治会でも問題になっているため調べてほしい。	該当のゴミステーションを確認すると、施設名が記載された未収集のゴミ袋3袋があり回収。該当職員に当日の状況確認。急遽世話人が休むことになり職員がシフトに入った。新任のためゴミステーションの場所が分からなかったが、利用者の一人が案内を申出てゴミステーションに搬出。しかし指定のゴミステーションではなかった。申出人に経緯を説明し謝罪。

12月13日	(家族より第三者委員を介して)タクシーを利用する際、誰も障害者の割引券を利用していない。調べて利用者全員に返金してほしい。保護者会会長に回答してほしい。	<p>令和4年11月16日にも申出人より同様の問合せを受けており、令和5年度より前は、どなたからもタクシー券を預かる又は申請代行依頼を受けていないため、タクシー券の利用はなかったことを説明している。また令和5年度より、制度対象者の希望に応じて代理申請し活用している。</p> <p>経緯と現状を保護者会長に報告。また第三者委員の提案を受け、令和5年12月28日、第三者委員に同席のもと法人より当該申出人に経緯と法人の対応について説明を行い、理解を得られた。</p>
--------	--	--