

萩の江 苦情解決状況 (R3.4.1～R4.3.31)

* 苦情 (話を聞いてほしい)

通所部

子供が利用から帰ってくると、〇〇(支援員)さんから「デブ」「へたくそ(絵)」と言われた。本人は小さい声で話すので、思い込みかもしれないが、本人が「〇〇(支援員)さんに言ってほしい」と言っている。その支援人に聞き取りみたいなことをしてもらえたらお願いしたい。

対 応

本人(支援員)へ聞き取り。家族へその内容を報告。

補足として、活動時間は職員が一人になることはなく、支援員が一人になる時間は朝の送迎車である。ドライブレコーダーが搭載してあるので、疑問に思った時はいつでも言っていただき、ドライブレコーダーを開示したい。また、いつでも、どこでも、突然にでも見学に来ていただきたいことを伝えています。

* 「施設利用アンケート」保護者へのアンケートより抜粋して意見・要望

- ・担当職員がいない時、連絡の行き違いが時々あると思います。
- ・本人の性格、能力をキチンと理解した上での計画書だと思います。
- ・食事内容について、周知しておりませんのでお答えできません。
- ・廊下の天井の穴が面会に行くたびに気になります。寒々と感じます。早く元に戻るといいですね。明るくなると思います。(施設も人の心も)
- ・コロナ禍で大変なことがたくさんあると思います。これからも宜しく願います。
- ・コロナ禍で利用者の感染が無かったことは施設職員皆様の対応がどれだけ大変なことだったかを思うと、本当に頭が下がります。
- ・職員により接し方に差があるように感じます。
- ・電話の対応が良くない。通所部直通の電話があれば良いと思う。
- ・送迎時間を早めてほしい。

回 答

- ・職員同士でマナーを指摘し注意しながら、社会人としての自覚を認識していく。職員間で指導を含め周知していく。
- ・施設内の破損個所の修理について、修理中の場合は『修理依頼中』などを明示して周知を図れるようにしていければ良いと思います。

- ・食事メニューは正面玄関にファイルに綴り、いつでも確認できるようになっております。希望があれば送付いたします。
- ・今年度のアンケートは、比較的肯定的意見が多かったように思われる。しかし、これに満足せず、来年度も一層精進していく。
- ・通所部直通の電話については、検討してまいります。
- ・接遇マナーの徹底を図って参ります。

(R4.4.1～R5.3.31)

* 苦情はありません

* 「施設利用アンケート」保護者へのアンケートより抜粋して意見・要望

- ・ユニホームを作っては？
- ・送迎時間を少し（30分）早くしてほしい。
- ・担当によって対応が違うため不満。担当によって連絡が遅い。話をしても回答が遅い。
- ・先日のコロナの時も速やかに連絡をいただきました。
- ・ちょっとしたことでもマメに連絡いただいています。
- ・コロナの後、状況経過なんら連絡ありません。
- ・乱暴な言葉遣いをしている職員がいました。
- ・利用者に対してちがう。
- ・整理整頓が苦手な職員がいるようです。

回 答

- ・ユニホームについては、今の所予定はありませんが貴重な意見として受け止め今後の検討事項としたいと思えます。
- ・送迎時間に関して、三者面談、保護者交流会等で各々の意見、要望をお伺いします。できるだけご要望にお応えできるように努めて参ります。通所活動時間が9：30～16：00 となっておりますので、要望にお応えするのが難しい場合も出てくるかと思えます。そういった場合、日中一時支援のサービス等も説明させていただきます。
- ・その時の担当者により保護者の意見、意図に沿えない場合があるかと思えます。その都度どういう対応をしてほしい等保護者さんから意見を頂きたいです。連携を取りながら対応を統一していきたいと思えます。
- ・乱暴な言葉遣いをしている職員がいたことに対して、まず先に申し訳ありませ

んでした。職員同士で注意していきます。また、今後も保護者の方からの報告もお願い致します。

・新型コロナクラスター発生時の対応について、連絡がなく不安や憤りを感じさせてしまった方がいたことを真摯に受け止めます。また、職員も感染してしまったため担当が連絡を取ることが出来ないこともありました。日々感染者が増え、状況が変わる中で通常業務を行えない状況だったことをご理解いただけたらと思います。気になる事がある際はその都度連絡を頂き、担当以外でも対応できる職員が報告させていただきます。

・整理整頓が苦手な職員がいるようです。こちらのご意見に関しましては担当職員以外も連絡、声掛けし合うようにします。確認の度「こうしてほしい」と意見を頂けたらと思います。

北萩寮 苦情解決状況 (R3.4.1～R4.3.31)

令和3年度受付状況

種別	日付	申出人	受付内容	回答内容
相談	4/19	利用者	他利用者の言動や行動についてと作業についての希望。	申出人の訴えを再確認すると共に、対象利用者の障がい特性や支援内容を伝え理解を促した。また、作業についてはなるべく希望に添えるようにすることと他作業との兼ね合いもあり臨機応変に対応することがあることを伝える。
相談	4/23	利用者	利用者によって対応や表情が変わる職員がいる。	利用者ごとに障がい程度が違い、その方に合わせた表情や言葉で支援をする必要があることを説明し理解してもらう。
相談	8/31	利用者	作業環境についてと就職に関しての相談	作業安全確保の為、ゴーグルを準備すること、ハローワークから情報提供をしてもらう。
苦情	8/31	利用者	休憩時間が取れない。 作業室の掃除をする人が少ない。	本人から話を聞いている中で内容が変わってきた。作業担当職員に相談し、信頼関係を深めましょうと伝え納得していただいた。 朝礼で休みの利用者を確認して自治会役員または職員が入ることにする。
苦情	9/14	利用者	作業担当職員の指示通りに自分たちで出荷準備をしているが、職員の思う通りにできていないときつい言葉で注意を受ける。普通の注意であれば受け入れられるが、怒号交じりでは受け入れられない。職員が常駐できないことは理解しているが、時々様子を見に来て欲しい。	今の時点では顔を合わせた話し合いは遠慮したいとのことで下記の条件を提示することで納得していただいた。 ・虐待防止委員会に受付内容を挙げる。 ・受注担当職員4人で時間がある時に現場に行き、助言等を行う体制を作る。
虐待	9/14	地域の方	旧北萩寮の前の道路を散歩中に作業棟内から怒号が聞こえてきた。利用者に対してと思われるが、言葉があまりにも	全職員への周知徹底。

			荒々しく虐待に当たるのではと感じた。	
相談	10/4	利用者	2 か月続けて同じ場所の掃除当番だったので変えて欲しい。給食時、他利用者の視線が気になるので席を変えて欲しい。	担当職員にも口頭で相談をしており、翌月から変更した。対象利用者に確認するも見えないとの返事であったが、相談者の思いを尊重し空席もあったため場所を変更することにした。
相談	10/4	利用者	好きな職員に担当になって欲しい。	相談者の思いを汲み取りつつ、「担当変更は新年度のタイミングになること」「いろいろな理由から担当を決めるため希望通りになるか分からないこと」を説明した。
相談	10/7	利用者	特定の職員の送迎がほぼ毎回遅れて来る。理由があって遅れていることは理解できるが、「すみません。」等の一言が無い。	相談者の訴えに共感し謝罪を行うと共に受付者を交えた3名で話をする機会を設け相談者の思いを受け止めた。
相談	12/15	利用者	職員の言い方とお礼の言葉が無かったこと。	相談者の訴えに共感し謝罪を行うと共に受付者を交えた3名で話をする機会を設け、相談者の思いを受け止めると共に謝罪とお礼の言葉を伝え納得していただいた。
相談	1/7	利用者	職員に挨拶をしたのに暗い感じで返された。	相談者の話を聞き、直接職員と話することが気まずいということで、職員に内容を伝えた。「すみませんでした。」と謝っていたことを伝えると共に職員間で共有し今後そのようなことが無いよう徹底していくことも伝えて納得いただいた。
相談	2/1	利用者	パズルの事で職員に話しかけたら返事がなく、冷たい態度を取られて悲しい気分になった。	該当職員に相談者の主訴を伝えると共に状況確認を行い、三者で話し合い相談者に説明と謝罪を行った。
相談	3/7	利用者	作業について給食の配膳でお茶が無い朝礼の点呼で呼ばれない	三件とも状況や理由等詳しく説明し納得を得る事が出来た。

相談 10 件 苦情 2 件 虐待 1 件

令和4年度受付状況

種別	日付	申出人	受付内容	回答内容
相談	12/6	利用者	朝礼中に後ろでぶつぶつと一人で怒っているようで、非常に気になるし、不快に感じる	対象利用者から話を聞いた上で周りには不快に感じる人もいたので控えるように伝えた。話し合いの内容を相談者に伝え納得していただいた。
相談	12/20	利用者	旅行等、施設行事をする時はアンケートを取って欲しい。	来年度はアンケートは実施するが、希望通りになるかは分からないことを伝えた。

相談 2 件

和賀の園 苦情解決状況 (R3.4.1～R4.3.31)

* 苦情はありません。

愛の泉 令和3～4年度苦情・要望・虐待等報告

種別	日付	申出人	受付内容	回答内容
苦情	3年 4/15	入居者	ホームの生活費の支払いを自分でしているが、世話人の都合で急がせられたように感じたし、言い方がきつかった。時間に余裕が無いと混乱する。	16日に支援員があらためて本人から話を聞いて、世話人も入れて3人で話をするか聞くと、それはいいとのこと、世話人からの聞き取りと、改善策について説明することとした。 世話人は確かに、自分の勤務の都合に合わせて声をかけてしまったと反省をしている。お金を自分で管理している入居者は、請求書を渡されてから、準備をしたり自分の都合で支払いたいと思っているし、期限を決めて請求しているものでもない。 世話人は自分の仕事として、きっちりしたいという考えでいるが、相手の、しかもそれぞれ障がいや特性、拘り等のある人達だということを考えて、入居者の立場で考えることを再度話している。 申出人の入居者にも説明をして謝罪している。
要望	3年 4/17	入居者	隣の部屋のエアコンの音がして、眠れなかったので、遅い時間は止めて欲しい。	共同生活で生活音はどうしても出るので、その説明はした上で、今回は世話人が退勤時間にスイッチを切るかタイマーをかける等を行うこと、本人にも自分で寝る時はスイッチを切ることを説明するとしました。
苦情	4年 3/5	入居者	担当支援員の言葉遣いや、接する態度に不満がある。 個別支援計画の聞き取りの際に、それまでのいろいろな関りの中で、自分より17歳も若いということ意識していない感じがするし、話の内容でつじつまが合わないこともある。 また、自分の父親や他の入居者も同じような不満を持っているという内容だった。	3/6 受付担当の関山がホームにて、苦情の内容について聞き取りをし謝罪をしている。本人は入居間もない状態で、これまでの生活歴や職歴、病歴、障がい判定の流れ、家族関係等、ほとんど理解できていない状態で、支援そのものに不信を抱かれた。 3/7 管理者、サビ管、担当支援員と内容の確認と対応について話し合う。本人からの苦情はその通りで、指摘させなければ支援員も気づかないでいたかもしれないことなので、しっかり謝罪をする。その上で、現在の支援体制を見直し、担当と副担当の2人で担当することで、少しでも余裕を持った対応を出来るようにする。また、担当支援員を変わることはしなくていいと本人に話されたが、あえて変わることで、

				<p>別の視点で見たり関わったりすることとする。そして一番は、本人の今までの人生そのものを理解できていないということがある。</p> <p>当日の夕方、管理者がホームへ出向き謝罪をし、今後の対応や本人の望み等を聞いています。本人としては、話を聞いてもらってある程度スッキリした感じでした。担当についてもあえて変わることを説明している。</p> <p>その後は、これまでの波乱万丈の生活歴を聞いている。大変苦労も悔しい思いもし、認められないはがゆさも経験したと話している。</p>
種別	日付	申出人	受付内容	回答内容
虐待	4年 10/13	入居者	父親の強い要望で、実家で保管している自分名義の口座から、20万引き出して貸した。以前にも何回か貸しているが、返されたことがないので、貸したくなかった。	<p>実家で保管しているのは、母の希望でもあったが、父親の行動には母親も怒って、苦情としてい出していいとのことで、母親と本人、事務所と相談の上、その通帳を事務所で預かることとする。</p> <p>父母は別居をしており、本人は父親、母親とそれぞれ自分の付き合い方で付き合ってる。</p> <p>本人のホーム生活のキーパーソンは父親であり、本人も父親を頼っているところもあるが、障がい特性で父親として頼る部分と、父親の嫌いな部分への思いが混在している。ただ、本人も父母を頼り過ぎないで生活することは出来るので、今後そういうことも一緒に考えることとした。通帳を事務所管理にしたことについて、父親から異議等の話は一切ない。本人も納得してのことで安心につながった。</p>
虐待 疑い	4年 11/21	支援員	実家の祖父母が、入居者の口座からキャッシュカードで本人に許可なく現金を引き出した。キャッシュカードの存在を、本人も事務所も知らなかった。	<p>祖父母は全く虐待という考えはなく、祖父母が、キャッシュカードを持っていることは本人も知らなかったが、実質祖父母に育てられた本人は、困っているなら助けたいと話し、虐待扱いにはしないと。ただし、今後は相談して欲しいとも話し、祖父母にも伝えた。</p>

<p>苦情</p>	<p>5年 3/19</p>	<p>保護者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者本人が、コロナウィルス感染をした時にホームでのゾーニングが出来ていなくて、本人への対応ももっと丁寧にしてほしかった。 ・2月の降雪時期に、世話人宅の除雪を入居者にやらせた。 ・世話人の私用車に入居者を乗せた。 (本人のカードの手続きの為に、郵便局まで乗せた) ・世話人の守秘義務に問題あり。(これは事実ではなかった) 	<p>全て世話人への苦情でしたが、ゾーニングに関しては支援員の説明不足もあり、謝罪している。</p> <p>入居者本人と世話人双方から話を聞く。内容や状況で一致しない、思い違いをしている、保護者に正確に伝わっていない等のあることがありましたが、3点については事実でしたので苦情受付とし、入居者本人、世話人からの聞き取りの内容と、事務所として世話人に嚴重注意をしたことを伝え了解を得た。</p>
-----------	--------------------	------------	---	--