

## 令和3年度苦情申出・事故報告書

社会福祉法人すぎのこ会

### 1. 苦情申出・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	7	3	3	1				7
個人の嗜好・選択に関する事項								1
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								
その他	1		1					3
合計	8	3	4	1				11

### 2. 苦情申出・ご意見の内容と具体的対応

【サービス内容に関する事項】

#### もくせいの里

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
11月18日	(家族より) 迎え時に、学校からの引継内容や事業所での本人の動き、支援内容等の報告を受けたが、その支援が今の本人に合っているのか？よく本人の様子を観察し本人にあった支援をしてほしい。	本人は控えめな性格で、行動がゆっくりであるが自分の事は自分で行う能力があり、介助もしつつ様子を見守り自助力を持続させる支援を行いたいと説明した。

		その後も、何度か互いの考えを伝え合い少しずつご理解いただけた様子であり、その後も利用を継続されている。
--	--	---

**包括すぎのこ（支援センターすぎのこ）**

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
4月27日	<p>ヘルパーの言動に対して、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・風呂の改修を終えたばかりなのに「危ない所があるから再度工事をするという考えはないですか」と言われた。</li> <li>・剃刀しか無いのに「入所施設でいつもやっていたから大丈夫」と髭剃りをすすめられたが、怖いので断った。</li> <li>・入浴介助時、他のヘルパーと違う手順が不安で注意するが聞き入れない。その後自分の足を滑らせて片足を浴槽に落とした様子だった。抱えられた時でなく良かった。</li> <li>・浴槽移乗ボードの留め具を動かしてしまうが、壊れる可能性があるので動かさないでほしい。</li> <li>・ゆっくり入浴したいのに浴室内に居てずっと話をしている。うるさい。</li> <li>・ずっと我慢をしていたが色々積み重なり怖い思いもして限界である。不信感も強くもう来ないでほしい。</li> </ul>	<p>当該ヘルパーに聞き取り。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・再工事については言った覚えはない。</li> <li>・ひげ剃りについてはやって良いと思っていた。</li> <li>・足は滑らせたが浴槽に落ちてはいない。</li> <li>・移乗ボードの留め具は動かした方がやり易いと思っているが、実際には動かさずに行った。</li> <li>・自身が腹部が冷えやすいので冷えないように浴室内にいた。申出人からの訴えと相違も見られるが状況は概ね一致した。良かれと思って、或いは問題ないと思っていたても相手は不快に感じている可能性があること、支援手順を遵守し、気付いた点があったら独断で実施せず事前に利用者も含めて全員で確認・共有していくことを話し合った。申出人からは、他のヘルパーによる支援継続の希望があり対応している。</li> </ul>

**みすぎの郷**

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4日	<p>(家族より) デイサービス利用中に物品の紛失があった。以前にも物品の紛失があり、その時の対策は活かされているのか。</p> <p>また、入浴時右肘に切り傷あった。瘡蓋となっているため受傷は数日前と思われ、職員から電話で報告を受けたが、報告した職員は他職員からの報告を受けたのみで本人の傷を確認していなかった。また傷についても当日朝に自宅で全身を確認しており、デイサービス利用前にできた傷ではない。利用中にできたものではないか。そうだとすれば傷を負った経緯についても説明してほしい。</p>	<p>紛失については、施設内の搜索、また他利用者の荷物に混入がないか利用者家族や担当ケアマネを通して確認。家族には再発防止策を含めた都度の報告を行うことでご理解をいただけた。</p> <p>切り傷については、報告職員が傷の確認を怠ってしまったことについて電話で謝罪。その後、別の職員による自宅訪問での申出の再聴取、デイサービス職員による自宅訪問での謝罪等を行い、申出人においても、利用時以外にできた可能性についてもご理解いただけた。</p>
------	---	--

#### けやきの家

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
8月4日	<p>(家族より) 特定の職員について、本人のこだわりとなっている関わりを受け入れてもらっているか。帰宅後、納得のいかないことがあったようで、家族に何度も確認するなど混乱し落ち着かない状態が続いている。当該職員に『自分が受け入れられていない』という不安が強い。こだわりは本人も止めることができない。そのことを理解し関わってほしい。</p>	<p>当該職員へ状況確認及び指導を行う。その後、サービス管理責任者が家庭訪問し、当該職員の言動について説明。その後、本人が当該職員に直接確認できたことで納得が得られ、以後は普段通りに利用することができている。</p>
12月13日	<p>しばらく利用をお休みしたい。仕事(活動)をしたくない。事業所再編により仕事もみんな変わってしまった。日課に合わせて他利用者と一緒に動くのではなく、今まで通り自分のリズムで自由に過ごしたい。</p>	<p>申出人より同様の相談を受けた基幹相談支援センター相談員からも問い合わせがあり、本人及び関係者で面談を実施。自身の生活スタイルや自由な過ごし方が再編後に変わったことに対し、不満を感じていたことが分かった。サービス管理</p>

		<p>責任者より、再編前に丁寧な説明ができていなかったことを謝罪し、他利用者の特性上見通しがつくように日課を作り時間で動いている旨を説明。申出人には、以前と同じ生活スタイルにて良い旨、日課通りではなく好きな時間に来所・帰所し、参加したい活動に参加し自由に過ごして問題ないことを伝え、納得を得られた。</p> <p>会議にて申出の経緯や内容、申出人の抱えていた想いを共有。活動等への参加の声掛けに関して、本人の意思を尊重することを確認した。</p>
--	--	---

#### 愛晃の杜

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
8月20日	職員同士の会話をしているが、自分のことを言っているのではないか。その職員とは同じ空間で活動をしたくない。	当該利用者のことを話していたわけではないが、誤解を与えてしまった職員の言動に対して管理者から謝罪。別空間での活動の要望に対しては、配慮して対応している。

#### あすなる

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
10月23日	(家族より) 契約書の内容について職員の説明と相違があり、改めて説明してほしい。また、利用時間も増やしてほしい。	担当職員及び管理者により細かい部分の問い合わせに対し説明し納得いただく。利用時間増については、利用者の状況を勘案した上で検討していくことを回答。

#### 【その他】

#### あすなる

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

12月10日	(基幹相談支援センター相談員より) 保護者から市に相談があった。利用者が職員から「事業所に来るな」と言われたとのこと。	基幹相談支援センター相談員が対象利用者及び事業所に聞き取り実施し、虐待は確認できなかったと判断された。今後、対象利用者宅への訪問を基幹相談支援センターが定期的に行い状況を確認していくこととなった。対象利用者は現在も変わらず利用継続。
--------	---	--