

| 相談・苦情内容  | 対応内容  | 申出人        |
|--|---|------------|
| <p>Aさんが朝、玄関前で転倒をして下唇を切り、右下の歯を折る事がありました。それで病院に行く前に、その事故を寮長が電話で保護者へ連絡をして謝罪をしました。Aさんに関しては、一週間前にも足のふらつきがあり、転倒をしてしまい、その時には怪我はありませんでしたが保護者へは、謝罪をしたばかりでした。今回の事故報告をした際には、保護者より、事故が続いているので気をつけてもらいたいとの苦情がありました。</p> | <p>謝罪し、移動の際にはマンツーマンで対応し転倒の事故が起きないように十分な体制で支援していく事を伝えました。その後、通院した後再び、状況を報告しました。その後、傷が完治するまで、毎晩Aさんの様子を寮長が保護者へ連絡をしました。</p>   | <p>保護者</p> |
| <p>魚が食べられない。魚が出る時はお腹がすいてしまうので、メニューを替えて欲しい、と要望がありました。</p>   | <p>魚のアレルギー等の症状はない方ですが、魚には手をつけません。栄養士に相談して、魚の時には代替品を提供するようにしました。本人に伝えると喜んでいました</p>   | <p>利用者</p> |
| <p>夜間、部屋が暗いので他の部屋で使用している足元常夜灯が自分の部屋にも欲しい、と要望がありました。</p>  | <p>現在は携帯非常用ランプを使用してもらっています。他の居室で使用している足元常夜灯は、ベッドで光がさえぎられ寝ていても眩しくありませんが、ここの居室は、全員が畳に布団を敷いて就寝している状態の為、寝ていて眩しいことを話しました。設置場所を相談するのでそれまで今までと同じ非常用ランプを使ってもらおうよう話をしました。</p> <p>翌日、総務課に相談しました。実際に居室をみてもらいましたが、現状では設置場所が難しいとのことでした。別のライトの設置を含め、検討してもらっています。本人には、その旨の話しました。</p> | <p>利用者</p> |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| <p>いつも仲の良い利用者から「一緒にビーズ通しをしてほしい」と何度も誘われ、イライラして喧嘩になってしまったとの相談を受けました。</p> | <p>本人からよく話を聴きました。自分の気持ちを相手に伝えることを話しました。その後、支援員を交えて3人で話をし、お互いに誤解がとけて納得し、仲直りできました。</p>   | <p>利用者</p> |
| <p>同室の利用者さんに叩かれた、普段から乱暴で困っているとの相談を受けました。</p>                           | <p>同室の利用者さんには、暴力行為がいけない事を話しました。するとその利用者さんがその場で「ごめんなさい」と謝るとその場は気が済んだ様子で頷いていました。今後もその利用者さんが落ち着かない時には、居場所を配慮することを話しました。</p>                               | <p>利用者</p> |
| <p>同室の利用者が部屋の畳を削ってしまい、迷惑をしているとの相談を受けました。</p>                           | <p>畳を確認し、削ってしまった利用者さんに話を聞きました。「もやもやしてやってしまった」とのことでした。気になることは支援員に話して畳みを削らないように話をしました。また同室の利用者さんからも苦情が聞かれたことを話すと、同室の人達に謝っていました。相談者Aさんも謝られて納得した様子でした。</p> | <p>利用者</p> |

かつら荘

平成28年度 苦情・相談 受付表

| 相談・苦情内容   | 対応内容  | 申出人        |
|---|---|------------|
| <p>他利用者の不衛生な行動（共用タオルを個人的に使用し、汚れていないからと言ってまた戻す）が気になるので改善して欲しい。また、他利用者が本人を必要以上に怖がり、過剰に意識し、被害妄想的な発言をされるのが嫌だ。</p> | <p>不衛生な行動については、その方に話をして、ご自分のタオルを使用するよう促しました。<br/>お二人の人間関係の改善は難しいため、生活の中で一定の距離感が持てるよう配慮し、支援員が仲介することで少しずつ関係が改善できるよう対応しています。</p> | <p>利用者</p> |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| <p>トイレに行くたびに、決まった利用者から「ばか」と言われる。</p>                         | <p>ご本人曰く、通りすがりにこのような事を言われることが多いようです。気にしないというのも無理があるでしょうが、相手の挑発に乗らないようにしてくださいと促しました。どうしても気になり、気持ちを維持するのが難しくなるようなら、部屋を北棟に移動することも考えますが、少し気持ちを落ち着けて過ごせるように考えてくださいと伝えました。</p> <p>また、相談の対象の方には、自分が言われて嫌だと思うことは言わない様に話をして納得して貰いました。</p> | <p>利用者</p> |
| <p>Aさんのお姉さんより、Aさんの職員呼び出しブザーを早く渡して下さい、と言われました。</p>            | <p>Aさんは、呼び出しブザーを紛失し、数日後見つかりましたが故障していました。同じ機種の子ザーを購入しようと業者に連絡しましたが、同じ機種は廃盤になっていました。そのため新しい機種をお試しで使用していましたが距離的にブザーが届く物と届かない物があり、適切な呼び出しブザーを購入するまでに時間が掛ってしまったことを説明し、謝罪しました。</p>   | <p>姉</p>   |
| <p>2月18日の面会の際、保護者より話がありました。いつもより髪が伸びているので、早めに床屋に行かせて下さい。</p> | <p>1月に散髪ができなかったことを謝罪し、すぐに散髪を行うことをお伝えしました。2月21日に散髪を行い、きれいになりました。</p>  | <p>義姉</p>  |
| <p>保護者会の際、母親より話がありました。まだ冬場で寒い日があるので、暖かい靴下を履かせて下さい。</p>       | <p>3月になり暖かい日があったので、春用の靴下に交換してしまっことを伝えました。しかし、まだ寒い日もあるので、しばらくは冬用の靴下で対応することを話し、了承してもらいました。</p>   | <p>母親</p>  |

| 相談・苦情内容  | 対応内容  | 申出人       |
|--|---|-----------|
| <p>母親より、長いお休みの時は連れて帰りたいという気持ちはあるのですが、私も高齢になり体が思う通りにならないので、帰宅をしないでこちらでみて頂くことは可能か、或いは期間を短くしてもよいか、との相談です。</p>                                     | <p>ご家庭の都合で、利用者さんを全期間施設でみることは可能であること、また期間はご家庭で設定してもらってもよいこととお話ししました。また、お母様もご高齢ですので無理のないようにしてほしい旨を伝えました。<br/>5月の連休は一泊でお願いしたいと話があり、その通りに予定しておくことを伝えました。</p>    | <p>母親</p> |
| <p>投薬の影響で以前のように飛び跳ねたりすることもなく、とてもおとなしいのですが涎も多いので少し薬が効き過ぎているのが心配です。以前のように、周囲の人の迷惑になったり、ものを壊したり叩いたりするのは困りますが、もう少し元気になれるように服薬調整をしていただけないでしょうか。</p> | <p>服薬の調整は精神科の医師と相談して行います。涎が多くなってきたこと、そして以前のように元気になれるように医師に調整をお願いします。これからも保護者の方と相談しながら進めていく事を伝え、ご理解を頂きました。</p>   | <p>母親</p> |
| <p>本日、入所となりました。週末帰宅や長い休みがあるときはどうしたらよいでしょうか。本人が帰りたいといえは帰宅することは可能ですか。ただあまり長いと本人はわがままになってしまうと思うので、その辺の期間とかもどの程度でよいのか相談したい。</p>                    | <p>期間等についてはご家族の判断に任せています。週末帰宅もご家族で可能であればかまいません。長い帰宅についても期間はご家族の判断で帰宅していただいて結構です。長いと不都合が出てしまうようであれば、日帰りや一泊なども考えられますので、ご連絡いただければそのように対応いたします。以上のことを伝えました。</p> | <p>母親</p> |
| <p>今回の冬の帰宅でズボン下をはいていないで帰宅しました。拘りがありますが、はいていられますので、寒い時期はズボン下をはかせるようにしてください。</p>   | <p>通常であればズボン下は本人も気にしてはいていたのですが、今回の帰宅時に、はいていなかったとのことで大変申し訳ありませんでした。全職員にもよく申し送りをいたしておきます。また、確認時にはいていないようでしたら、はくように支援をいたします。以上のことを伝えました。</p>                   | <p>母親</p> |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <p>帰宅した際に足に痣がありました。同室の人がやったのか自分で何処かにぶつけたのかわかりませんが、帰宅前に何の説明もありませんでした。以前にも同様なことがあり何となく同室の人がやった事と分かっていたのですが、人間関係で部屋替えも難しいでしょうから職員の方が注意をしてください。</p>        | <p>痣があったことは大変申し訳ありませんでした。確かに同室の人が以前やってしまったことがあり、その時には保護者の方にはその旨をお話しております。今回はどちらとも言えないのですが、同室のAさんの対応については必ず職員が行います。部屋替えも含め検討させていただきますので、とりあえずはお部屋に関しては現状で様子を見させてください。（現在、部屋替えが難しいこととはご理解して頂きました）以上のことを伝えました。</p> | <p>母親</p>  |
| <p>冬休みに帰宅した際に、下着がランニングシャツでした。寒い冬なのでランニングシャツではなく、長袖の下着を着せてくれるようお願い致します。拘りがあるので、着替えてしまうのかもしれませんが、よろしく願いします。</p>  | <p>普段から本人は薄着で、こちらとしても対応はしているのですが、すぐにランニングシャツに着替えてしまい、なかなかうまくいかないのが現状です。今後も着ているものに注意を払い快適な衣類を着られるように対応致します。もし帰宅の際にどうしても適切な衣類が着られないようでしたら、その旨をお伝えいたします。</p>   | <p>父親</p>  |
| <p>居室のカーテンが閉められていることが多く居室内が暗い。同室の人がカーテンにこだわっていることは承知しているが、本人は部屋にすることが多く、暗い中で過ごしているのは、精神的にも良くないのではないかと思う。部屋をかえたり、メンバーをかえるのはすぐにはできないと思うが、何か対策をしてほしい。</p> | <p>本人とも話し合い、希望を聞いたところ、部屋はこのままが良いとのことだったので、これまでの遮光カーテンから、採光の良い色のカーテンに交換することを説明し、了承していただきました。</p>   | <p>母親</p>  |
| <p>健康診断の採血の結果が欲しいとの要望を承りました。</p>   | <p>結果が確認でき次第、コピーをお渡しする旨をお伝えしました。</p>  | <p>従姉妹</p> |
| <p>娘の喉が腫れているように見えると気にされてきました。</p>  | <p>はるな郷診療所医師の診察を受けました。甲状腺について検査を受け、特別問題がない事をお伝えしました。</p>  | <p>母親</p>  |
| <p>産毛などのムダ毛処理を可能であればお願いします。難しいようであれば、カミソリなど準備してもらえれば、保護者会などで来寮した際にこちらが行います、とお話をいただきました。</p>  | <p>個人用のカミソリなどを準備して対応することをお話ししました。</p>   | <p>従姉妹</p> |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <p>保護者から電話連絡を受けました。</p> <p>①7月30日から31日にかけての帰宅の際、ご本人の物でないズボン、靴下を履いていたとの事です。</p> <p>②耳たぶに瘡蓋がありました。</p> <p>③以前に比べ、太ったようなので運動をさせてもらいたいとの事です。</p> <p>④寮で提供しているヤクルトが甘いようなので別の物に替えてもらえないかとの事です。</p>   | <p>① 服の件については保護者に謝罪をしました。</p> <p>② の件については、原因は不明でしたが、見守りの継続、必要に応じて適切な医療処置を行う事を伝えました。</p> <p>③ 日中活動などを通して、今まで以上に積極的に体を動かしてもらえよう働きかけを行う事を伝えました。</p> <p>④ ヤクルトの件については、カロリーの説明をし、別の物でも対応をする事が出来る旨を伝えましたが、このままで良いということでした。</p>   | <p>母親</p>  |
| <p>テレビが好きなので、色々なチャンネルを見たい。この寮では、BSテレビが見られないので見られるようにして欲しい、とAさんより相談がありました。</p>  | <p>現段階では設備面や費用面でBSを入れる事は難しい事を話しました。BSテレビは、自宅へ帰った時に楽しんでいただけるようお願いし、その代りAさんの好きなDVDやCDを用意する事を伝え、了承を得ました。</p>   | <p>利用者</p> |
| <p>①Mさんが使用しているDVDが壊れていたのに連絡がなかった。壊れていたらすぐに連絡をいただきたい。本人にとって楽しみの一つなので直しに出すとか、買うとか方法を考えて欲しい。壊れた場合は、こちらで修理に出すのですぐに連絡してほしい。</p> <p>②下着が汚れている事がある。下着が足りないのか？着替えをきちんとしていないのか？清潔な物を着せてほしい。特に排便時はきちんとふけないので支援をして欲しい。</p> <p>③金銭面の請求についての連絡が電話できますが返金額、請求額についての説明がありません。</p> | <p>① 連絡が遅れてしまった事を保護者に謝罪しました。壊れてしまったらすぐに保護者に連絡を入れてもらうように支援員全員に周知徹底しました。また、保護者から壊れた時にすぐに使えるように新しいDVDも用意していただいたので、壊れた時はすぐに代わりを出すようにしました。</p> <p>② 汚れていないか常に確認をし、下着交換をこまめに行います。</p> <p>③ 会計担当から、通常送っている書類の他に、請求額についての明細を毎月送ってもらう事にしました。</p> <p>『金銭面の請求についての連絡』→口座の残高不足で利用料の引き落としができなかった時に、電話で確認をお願いしたことがありました。</p> <p>『返金額についての説明』→以前、外出時の買い物で行き違いがあり、その件については説明済みです。</p> <p>『請求額についての説明』→通常、家庭への出入金の報告は3か月に1度ということで、入所時に了解を得ていました。</p> | <p>母親</p>  |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| <p>帰宅時に右手の甲に火傷のような痕があるので、どうしたのか教えてほしい。</p>   | <p>ご本人の生活範囲で火や火傷をするようなところはない事を説明し、後日はるな郷診療所に通院をしました。自傷であるとの診断を受け、その結果を保護者に伝えました。</p>        | <p>母親</p> |
| <p>保護者から連絡があり、同室のAさんにつねられているのではないかと話がありました。本人がAさんを指差して嫌いというような意思表示をしていたようです。足の傷や腕のあざもAさんからつねられたものではないかとのことです。Aさんとは離れてもらいたいとのことでした。</p> | <p>本人には自傷もあり、本人の傷がAさんからの原因とは必ずしも言え切れないこととお話ししました。しかし、部屋替えを行い、Aさんと離れて貰ったことを話し、承諾して貰いました。</p> | <p>母親</p> |

あすなろ荘

平成28年度 苦情・相談 受付表

| 相談・苦情内容   | 対応内容  | 申出人       |
|---|---|-----------|
| <p>Aさんを歯科総合衛生センターに連れて行きたいが、冬は雪が心配で、また、最近、加齢に伴い車の運転に不安を感じている。今までは何とか自分で連れて行ったが、今後は寮の支援員に対応してもらえないだろうか。</p>   | <p>歯科総合衛生センターへの通院は寮で行う事とし、その旨を伝えました。また、通院した後は、結果も報告することをお約束しました。とても満足され今後も宜しくお願いしますとお話しました。</p>   | <p>母親</p> |
| <p>入所に伴い、本人が好きな雑誌（月刊ザテレビジョン）の定期購読を申し込んで欲しい。</p>   | <p>出版社に連絡をし、定期購読の申し込みをしました。またその旨保護者の報告をしました。</p>  | <p>父親</p> |
| <p>帰宅した際にてんかん発作があり、転倒し頭部を裂傷、多くの出血が見られ救急車を要請し、病院に搬送されました。傷口の治療を受け、翌日退院になり家に帰りました。<br/>保護者から、家では、保護帽子を着用したがないため、どうしたら良いか、職員から被るように話しをしてもらいたい、という相談がありました。</p> | <p>本人に、帰宅中の様子を訊きました。「外出するときにはかぶっているが、その他はあまりかぶっていない」ということでした。今回転倒し、かなりの出血があり、母親がとても心配されたことと、家でも保護帽子を着用してほしいことを話しました。すると帰宅した際は、必ず保護帽子を被ることを約束しました。<br/>その旨を母親に説明し納得してもらいました。</p> | <p>母親</p> |

|   |  |    |
|---|--|----|
| <p>食事の形態について</p> <p>1月2日、食事の飲み込みが悪く、歯もない状態のため寮でペースト食を食べているとの事ですが、家では家族と同じ食事を必要に応じて刻んだりすることで食べられているので、寮でも常食を提供して欲しいとの事。本人が見た目を気にする所があり、みんなと違う形態では余計に食べなくなると思うとの事でした。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者の希望に添えるよう1月7日より常食に戻して様子を見ました。刻まないと食べられない物が多く、食べやすい大きさに切って提供しました。常食の方が意欲は湧くように思え、摂取量も朝などは改善が見られました。</li> <li>・12月3日33.7kgと体重減少が見られ、はるな郷診療所医師に相談し、朝夕にエンシュアリキッドを処方して貰いました。</li> <li>・はるな郷診療所医師のすすめで群馬県歯科総合衛生センターに通院し、入れ歯の作成をしました。2月5日現在で上の入れ歯が完成しましたが、着けていることが出来ず、食事の際も使用することが出来ません。</li> <li>・1月25日病院の言語聴覚士による嚥下評価を受けました。寮支援員、担当看護師、担当栄養士、理学療法士が立ち合い検討しました。嚥下評価の際言語聴覚士より常食では咀嚼出来ず摂取できない物があり、咽せており常食摂取は誤嚥のリスクが高い。米飯は軟飯で提供し粗刻みを試してみてもとの助言を貰いました。誤嚥の兆候をつかむため、発熱の有無やSPO2の測定が必要との事で、昼の検温時に測定し記録をつけています。</li> <li>・2月5日保護者、理学療法士、寮長で話し合いを持ちました。食事は粗刻み食を提供すること。毎食りんごのすり下ろしを提供してほしいと希望があったが、摂取量の落ちる肉や魚の栄養素の代わりにはならないことや検食の問題があり、提供が難しい事を伝え理解して貰いました。</li> </ul> | 妹  |
| <p>母親が健康飲料を保護者会時に持参し、Aさんに飲んで貰っています。母親が入院となり、自分で寮に持って行けないので、健康飲料を支援員が病院に取りに来ることは出来ないか、と相談がありました。</p>   | <p>母親が入院しているその病院に、たまたま通院している利用者があるため、通院のついでに来て欲しいとの事でしたが。しかし既に通院は終了してしまいました。でも、支援員が出向きその健康飲料を受け取って来ました。</p>  | 母親 |



| 相談・苦情内容   | 対応内容  | 申出人        |
|---|---|------------|
| <p>現在、入院中ですが、保護者の方より今後、医療的ケアを受けられる施設に移りたいので、話を進めて欲しいとの事でした。</p>   | <p>現在は病状も落ち着いている状況を説明しました。また、入院中に様々な検査を行い問題ない旨をお話ししました。しかし、昨年度より、入退院を繰り返している状況なので、また入院するようであれば病院のソーシャルワーカーに療養型の施設を探してもらう旨を伝えました</p>           | <p>母親</p>  |
| <p>AさんがBさんに500円を盗られてしまったと訴えて来るがありました。確認するとCさんがAさんに「コーラを買ってこい」と1000円を渡し、自動販売機にて購入したところ、外にいたBさんに500円を渡せと言われ盗られてしまったとの事でした。</p>  | <p>Cさんには他の利用者にジュースの購入を依頼しないようお話ししました。AさんとBさんのお互いに事実を確認しましたが、Bさんは金を盗っていないとの事で500円を誰が持っているのかはわかりませんでした。詳細は不明でしたが、お互いに人の金を盗るのはいけない事をお話ししました。</p> | <p>利用者</p> |
| <p>保護者の妹さんより電話がありました。入院先の病院に本日面会に行った際に他の入院患者がテレビを持ち込んでいるのでAさんにもテレビを見せてあげたいとの事でした。また、後日に病状説明を受ける事になったので可能であれば支援員の方にも同席してほしいとの事でした。細かな時間に関しては決まっていないので、決まり次第連絡しますとの事でした。その後も電話があり、来月の保護者会の事や、着替えの事など気にされていた様子でした。</p> | <p>Aさんは就寝前しかテレビを見る習慣がないことをお話しすると、それならよいとの事でした。病状説明の際は、支援員が同席する事や訪問支援を行い、着替えの洗濯をすることなどをお伝えすると安心されていた様子でした。</p>                                 | <p>妹</p>   |
| <p>お姉さんより、たった今（6月18日）Aさんの母親が亡くなったとの連絡がありました。葬儀の日は送迎をお願いしたいとの事で、日程が決まり次第連絡をくれるとの事です。また礼服もこちらにあるかとの確認を依頼されました。</p>  | <p>礼服が施設にあることと、葬儀の日の送迎を了承した事を伝えました。当日、母の葬儀で斎場へ支援員の送迎で向かいました。お焼香を一人で行え、控室では親族の方々と色々話をしていました。火葬後の収骨をし、16:45に帰寮しました。</p>                         | <p>姉</p>   |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| <p>保護者の方（姉）から電話があり、7月17日に、A市のB寺にて、先日亡くなられた母の納骨があるとの事でした。そのため本人には出席していただきたいとの事で往復の送迎をお願いできるかとの問い合わせでした。</p>   | <p>納骨の日の送迎に関しては改めてこちらから連絡をする旨をお話しました。後日、職員間で調整し、送迎できる旨を報告しました。</p>   | <p>姉</p>  |
| <p>保護者の方から連絡があり、Sさんの母親が8月18日に逝去されたとの事でした。本人の葬儀の参列については、先日の夏休みの帰宅で母親と面会したので参列はしないで、納骨の際に寮に連絡し迎えに来ていただけるとの事です。その旨を本人に話してくださいとお話でした。</p>                    | <p>保護者の方より連絡があった内容をご本人にお話ししました。本人も納得してくれました。その後、施設から葬儀に参列したい事と、その際にご本人も連れて行く事が可能であり、その旨の相談をしました。「連れてきていただけるとありがたい」との返事があり、葬儀当日は葬祭場へ支援員の送迎で行って来ました。</p>   | <p>姉</p>  |
| <p>Aさんの入院についての関係で、保護者の方が来寮しました。県民共済に加入しているため、入院給付金を受けたいとのことで県民共済の診断書を寮に持ってきました。また、B学園からさわら荘に入所したため給付の取り消しの書類も持ってきました。受給者証を、中央児童相談所に返却しなければならぬとの事でした。</p> | <p>児童施設利用の関係の受給者証の確認を行いました。B学園に連絡すると、学園にあるとの事で中央児童相談所に返却する事と、保護者の方への連絡をお願いしました。県民共済の診断書は、入院訪問支援時にT病院へ届けました。</p>  | <p>父親</p> |
| <p>Aさんの保護者の方に昨日B病院から退院した旨を連絡しました。また、前回の入院時に保護者の方よりのお話で、現在の施設から医療的なケアを受けられる施設に移りたい旨のお話があったので、そのお話の確認を行いました。</p>   | <p>Aさんの現在の生活の様子や、入院に関するお金の支出等をお話ししました。保護者からは、次の生活の場を探してほしいとのことでした。後見人のC様に連絡し保護者の方とお話しした内容を伝えました。C様も、保護者の方と相談し話を詰めたことでした。次の生活の場所も相談したところ、保護者の方は東京で生活していますが、都心から離れた所なので東京の施設にしても面会は難しい状況とのことで、群馬で探せるなら見つけてもらい候補をいくつか挙げて欲しいとのことでした。</p> | <p>母親</p> |

|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
| <p>Aさんの自宅が、住居購入に伴い転居する旨のお話がありました。その際、Aさんが自閉症で環境の変化に敏感であることから、毎月の帰宅に関して心配ですとの事でした。</p>   | <p>Aさんは、お盆や年末年始の帰宅の他に月に一度程度の割合で一泊で帰宅しています。環境が変わることは心配ですが、ご両親がいての帰宅なので大丈夫でしょう。帰宅中に何かあったらいつでも受け入れは可能であり、慣れるまで日帰りでの帰宅でも良いし保護者の方の無理のない方法でとお話ししました。</p>   | <p>母親</p>         |
| <p>10日に保護者である父親と叔母（父親の実の妹）が来寮しました。施設長室で荘長、サービス管理責任者も同席し話を伺いました。叔母よりの話で、父親も高齢でありAさんの今後について施設にお任せして、最後まで見てほしい旨のお話でした。<br/>（保護者の方は、毎月の保護者会には欠席でAさんが、はるな郷利用開始時に来郷した程度。入所に関する手続きは、Aさんの祖父が対応）</p> | <p>施設側としては、例えば入院した場合に治療内容によっては保護者の方の同意が必要な事や預かり金の事、毎年の個別支援計画作成等で保護者と施設の関わりが必要で大切な旨をお話ししました。また、施設から郵送された郵便物の確認や、必要に応じて送り返していただきたい書類もある事もお話ししました。父親は車の運転が出来ないので、保護者会への参加は難しいが叔母の都合が合えば施設に足を運び、郵便物も施設から叔母宛にも郵送するので、確認をしてご協力を頂ける事となりました。</p> | <p>父親</p>         |
| <p>同ブロックの居住の方より、AさんとBさんが喧嘩をしていたと報告がありました。様子を見に行くと、Aさんより、Bさんから今日一日を通して文句を言われ、水着を投げられたから頭にきてバスタオルをBさんに投げたと、険しい表情で話していました。</p>   | <p>両者の話を個々に聞きました。Bさんには、他の人のことは考えずに人が嫌な気持ちになるようなことは言わないように話しました。Aさんには、嫌なことがあったら支援員に先に伝えてほしいことを話して納得していただきました。</p>   | <p>同じブロックの利用者</p> |
| <p>Aさんが支援員に向かって泣きながら歩いてきました。支援員室で話を聞くと、Bさんに悪口を言われたとの事でした。今日の下着交換時、支援員と話をしていたところ。Bさんが話に割って入ってきたので「関係ねーだろ」と言ったら、Bさんが怒って「担当に言いつけるからね」と言われたそうです。同室の利用者にも言いつけていたのを見て怖くなったと、泣きながら話していました。</p>     | <p>支援員室にてAさんに話をしました。話の途中で割って入られて気を悪くしたかも知れませんが、強い口調になるとケンカになってしまったり、気分も良くないので、言葉遣いを見直してほしい事を伝えました。</p>   | <p>利用者</p>        |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
| <p>朝、Aさんに文句を言われたとBさんから話がありました。トラブルの原因は、Bさんが支援員室の前のベンチで広告を見ていた時に、Aさんから「広告を（定位置）に戻してきて」と言われたことが嫌だったとのことでした。また、二人で自治会外出の話をしていたときに、それぞれの話が食い違い相手に言われた内容を勘違いしたようでした。</p> | <p>昼食後、支援員を交えてAさんとBさんで、話し合いを行いました。<br/>それぞれの話が食い違い、相手に言われた内容を勘違いしたようでした。二人には、何か嫌な思いをしたときには、支援員に話してほしいことを伝え、お互い謝っていただき解決しました。</p>  | <p>利用者</p>        |
| <p>下着交換時、居室の方から大きな声が聞こえたため、確認に行くとAさんが叫んでいました。なぜ大きな声を出しているのか尋ねると、「Bさんが悪口を言っている、Cさんに悪口を言われている」と言っていました。近くにはBさんもCさんもいませんでした。</p>                                       | <p>Bさん、Cさんに話を聞きましたが、近くにいなかった為、その場でそのようなことを言うことは不可能です。Aさんには、支援員と個別に話をしました。</p>   | <p>利用者</p>        |
| <p>夕食時、AさんとBさんが口論となることがありました。悪口を言われたとAさんが訴えてきました。</p>   | <p>Aさんと支援員で話をしました。AさんはBさんに悪口を言われたとのことで、車椅子でBさんを追いかけようとしていたため、危険なのでやめてほしいことを話しました。また、そのようなことを言われたらすぐに支援員に話してほしいと伝えました。<br/>Bさんに話をしようとしたのですが、妄想的な言葉が聞かれ、Aさんに向かい悪口を言うことがありました。そのようなことは言わないように話をしましたが、その後も何度もAさんのことを口にしていました。</p> | <p>利用者</p>        |
| <p>入浴の順番を待っている時に、突然Aさんが大きな声を出すことができました。話を聞くと「Bさんに（お風呂に入るなと言われた」と、Aさんから訴えがありました。</p>   | <p>Bさんに話を聞いても「言ってないよ。」と話しており、真相はわかりませんでした。<br/>Aさんと支援員と話をしました。入浴場は、共同のお風呂なので、みんなが入れる風呂である旨を説明し、安心して入浴してもらえ旨を話しました。</p>  | <p>利用者<br/>同士</p> |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| <p>父親が怪我で入院中ですが、午前の作業中にAさんが「人生相談がある。」と言い、寮に戻ってくるがありました。「このままだとお金がなくなる。日本がダメになる。」などと言い、「施設を出て行かなくてはいけなくなる」と険しい表情で話をしてきました。</p> | <p>Aさんと支援員室にて納得できるまで話をしました。父親が怪我をして心配なのはわかりますが、病院に入院をして治療を行っているので、医師や看護師がみているのだからまかせれば大丈夫だという話をしました。長くなるようなら、弟さんや病院に問い合わせて対応するので安心して下さいと話しました。</p>     | <p>利用者</p> |
| <p>外履きの靴を購入したいのだが、先月に室内履きを購入したばかりなので、お金が心配です。</p>   | <p>外履きの靴を確認しましたが、切れ目等があり購入した方が良くとご本人と話し合い判断しました。<br/>Aさんは補装具を使用しており、足に合った靴を履くことが大事なので、必要なものは購入しても大丈夫です。靴を購入するお金はあります。金額も聞いてから購入するので安心して下さい、と話しました。</p> | <p>利用者</p> |
| <p>Aさんは、支援員室に来て買い物の話をしていました。欲しいものがあるが、今回の外出は食事も兼ねるのでお金が少しだったら心配だという事を話されていました。</p>  | <p>担当の支援員とも話し合っている様ですが、所持金（小遣い）と照らし合わせながら購入予定をたてられるように担当支援員と再度、話し合う事を確認しました。</p>   | <p>利用者</p> |
| <p>夜間、0:25、同ブロック他利用者より、Aさんが何度も起き、水道を使っていると訴えがありました。確認すると、髪の毛は濡れていなかったため、頭は洗っていないようでした。ご本人に話を聞くと、トイレに行った後に手を洗っていたとの事でした。</p>   | <p>夜間に何度も起きると他の方の迷惑になってしまう事をお話ししました。その後は、起きて来る事なく良く休まれています。</p>  | <p>利用者</p> |

|   |  |            |
|---|--|------------|
| <p>入浴後、男子寮支援員に対して、Aさんから関係のないことで八つ当たりされてイライラしているとBさんが訴えて来る事がありました。</p>   | <p>支援員がAさんに確認し、2人の間に入りAさんが謝ると、次にイライラさせたら登班時に迎えに行かないと話していましたが、お互い落ち着く事ができました。</p>   | <p>利用者</p> |
| <p>8:50、支援員に「Aさんが私の悪口を言っている、嫌いだ」とBさんが興奮していたため、話を聞きました。</p>  | <p>時間を掛け二人と話をしました。両者の意見を聞きましたが、Aさんは他の利用者の方の事を話していたそうです。Bさんに伝えると直ぐには納得できずにいましたが、支援員と話をし徐々に落ち着くことができました。気になることがあれば支援員にいつでも話してくださいと伝えました。</p> | <p>利用者</p> |
| <p>夕食後、Aさんがテレビが映らないと言い、確認に行くと焦げ臭いにおいがしました。テレビのコンセントから火花が少し出たため、コンセントを抜きコードを外しテレビは支援室の前に運びました。火花の原因は、コンセントの老朽と考えられます。テレビが観られなくなってしまう事や新しいテレビを購入して欲しいと相談がありました。</p> | <p>テレビを観られないと心配されていましたが、日曜日に弟さんが来寮する予定なので購入を検討することをAさんに話しました。テレビを購入されるまで、ホールのテレビを観てくださいと話しました。</p>   | <p>利用者</p> |
| <p>22:40 Aさんより。同ブロックのBさんがシャンプーを持って頭を洗っていると報告がありました。すぐにBさんの部屋に行くと。タオルで頭を拭いていました。本人より、暑くて頭をシャンプーで洗っていた、と話がありました。</p>  | <p>夜間は水道の音で目を覚ましてしまう人もいますので、昼間に頭を洗うように話をしました。また夜間は体を休ませるために就寝する事も話しました。</p>  | <p>利用者</p> |
| <p>Aさんが、BさんとCさんがタオルをたたんでいて、大きな声で怒り出す事がありました。話をきくため一度食堂を出ていただきましたが、BさんとCさんに文句を言いながら杖を振り回していました。支援員が止めに入り支援員が話を聞くと、夕べからBさんとCさんに悪口を言われたと話していました。</p>                 | <p>しばらくAさんの話を聞いていると気持ちが落ち着いたようで、自室に戻りました。気になるなら離れて過ごした方が良く、杖を振り回すことは他の方にも迷惑であることを話すと納得し、杖を振り回したことを支援員に謝っていました。</p>                         | <p>利用者</p> |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| <p>支援員に対して不満を口にしており、先日ご本人と話をしましたが、本日も自室で話をしました。ご本人に理由を尋ねると、昨日買い物外出に行ったAさんが衣類を購入した事が気に入らない。その後も、同ブロックの利用者の不満を口にしていました。</p> | <p>買い物は、どの利用者也希望の物を購入できるよう担当支援員と相談し購入している事、食事外出は希望された方が実施している事を話しました。お話をしている最中は、涙を流していましたが、「文句は言わない、ごめんなさい」と謝っていました。</p> <p>時間を掛けて、話をすることで納得していただける事があります。今後もその都度、会話を通し理解していただけるよう支援を行っていきます。</p> | <p>利用者</p> |
| <p>班活動終了後、お話を聞きました。支援員はなんでAさんだけ特別扱いしているとの事でした。Aさんにはやさしい口調での対応を行う支援員がいて、口調が違うとのことでした。</p>                                  | <p>Aさんには、すぐにも自立する目標があり、支援する時間が他の利用者より多くなってしまいう事やAさん自身が問題行動が多く対応している回数が多い事から、今回の苦情が出てきた事と考えられます。</p> <p>支援員の口調に関しては、支援員のコミュニケーションスキルを上げる事が必要なので、研修や支援員同士で振り返りを行う事が大切なので、寮会議で検討を行います。</p>           | <p>利用者</p> |
| <p>「Aさんが、うるさいから入院させて欲しい。」とBさんが支援員に話してきました。</p>  | <p>Bさんも精神的に安定していないこともあり、独り言を話していたので同室の人にとっては迷惑な部分もあり、イライラしてAさんが大きな声を出して文句を言い、その文句に対しての相談でした。お互いが他の人の事を少し考えて生活をしていただけるように話をしました。</p>   | <p>利用者</p> |
| <p>Aさんが寝ないでトイレ通いやトイレのビニール袋を持ち出して、うるさくて眠れない。</p>   | <p>Aさんに対しては、夜間で皆さんは寝ている時間なので静かにしていただきたいという事と、寮用のビニール袋は勝手に持ち出してはいけない事を伝え、返していただきました。</p>   | <p>利用者</p> |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| <p>午前の登班時、Aさんの表情が曇っている様子がみられ、支援員が声を掛けても反応しませんでした。理由を尋ねても黙っており、涙を流していました。しばらく支援員と話をしていくうちに「ここでの生活が嫌なんです」と話してくれました。</p>  | <p>先週から就労支援での活動を行ったり、ホームへ見学に行く等、今後のAさんの生活場所を支援員と一緒に検討している事を確認し、この寮で生活をしていく中で不満や嫌な事があった時は、直ぐに支援員に話しをして欲しい事を伝えました。涙を流してスッキリしたようで、「すみませんでした」と支援員に謝り、その後、班活動に参加する事ができました。</p> <p>会話をすることで安心、落ち着く事もあるので今後も見守っていきます。</p> | <p>利用者</p> |
| <p>下着交換時、職員に「洗濯して欲しい」と意思表示がありました。洗濯物を持ってきましたが、Aさんは自立の為に自分で洗濯を行う事になっているので、今日は洗濯したくない気持ちなら着替えはあるのだから、明日しても良いことを伝えましたが、首を横に振り表情が曇っていました。暫く支援員とお話をしました。Aさんは「急に洗濯しろと言ってきたからめんどくさい」と言っていました。</p> | <p>急に洗濯してもらっているのではなく、自立し生活を行うために担当支援員と話し合い了承のうえ現在洗濯機を使用し洗濯を行っていることと、今後のAさんが自立に向けて生活していくことが目標なので、一人で身の回りのことができるように今練習していること等を話すとな得し、自ら洗濯を行うことができました。もし、分からないことがあれば、職員に話して欲しいことも伝えました。</p>                           | <p>利用者</p> |
| <p>21：30に他の利用者から、Aさんがうるさくて眠れないとの苦情が支援員にありました。Aさんに夜なので声を小さくして欲しいことを伝えると、大きな声を出して頭を床に打ち付ける行為が見られたため声掛けをし、制止しました。</p>   | <p>声掛けや制止しても頭を打ち付けてしまい危険なので、21：45に頓服薬のリスパダールを与薬しました。その旨を管理に報告しました。その後は直ぐに就寝し、朝まで良く休まれています。</p> <p>精神的に不安定な時期でもあり、他の利用者への影響や自傷もあるので、その時の状態を判断し対応を行います。</p>  | <p>利用者</p> |



|   |  |            |
|---|--|------------|
| <p>午前の班作業中、突然泣き出す事があり、次の帰宅日が気になるとの事でした。</p> | <p>母親との電話で、帰宅日を確認すると、徐々に納得する事ができました。午後も、普段通り作業に取り組む事ができました。ご本人が気になる事に対して、カレンダーを用い確認を行いました。</p> | <p>利用者</p> |
|---|--|------------|

みさと事業所 はるなべーカリー  
平成28年度 苦情・相談 受付表

| 相談・苦情内容   | 対応内容   | 申出人          |
|---|--|--------------|
| <p>箕郷地域で交通指導員をしているA様より、箕輪小学校近くの交差点で、児童の旗振り当番をしている保護者より、以下の話を聞いたとの相談を受けました。</p> <p>相談内容は、旗振り当番をしている時に障害者らしい成人男性が近づいて来て、手を触るなどの行為があり困惑している。学校と警察には、その話をしてあるとのことでした。</p> | <p>相談内容に思い当たる利用者さんが、当事業所に通所しているため、その方の通所ルートと時間を確認したところ、相談の障害者が推定出来ました。小学校に連絡をとり、握手好きな人であることを報告し、PTA会長さんと話をしたい旨を伝えたところ、校長先生より障害者の様子等を伝え、誤解の無いようにPTAの方に話して下さるとの回答を頂きました。また、利用者さんの保護者に、家から出る時間を少し遅らせて頂くようお願いしました。それにより小学校の通学時間と、この方との通勤時間が重なることが無くなり、当面の問題は解決されると考えます。</p> <p>この件で指摘されている利用者の方は、男女を問わず、すぐに握手を求めてくる気さくな方です。障害者の事をよく知らない人にとっては、親しくない人から握手を求められたらびっくりするのは当然と思います。握手を求められた当人に、障害者の事をよくお話しをし、理解を求めていかなくはなりません。また、障害者と日夜携わっている我々は、一般の方々に障害者に対する理解を伝えていかねばならないと思います。</p> | <p>交通指導員</p> |

| 相談・苦情内容   | 対応内容  | 申出人        |
|---|---|------------|
| <p>ご本人より、しばらく自宅に帰っていない、墓参りにも行っていない。前にも相談したことがあるけれど、その後どうなっているのか、との相談を受けました。</p>         | <p>以前、相談を受けましたが具体的に日時計画は立てずに経過してしまいました。自宅は今ありませんが、墓参りには職員と出かけることが出来るため、後日計画を立て、職員体制を整えた上で、出かけることにしました。ご本人は荘長との外出を希望されていた為、希望に添えるよう計画する旨を回答しました。</p>                       | <p>利用者</p> |
| <p>他の利用者さんの言動が気になり些細な事でも大声を出し叩く行為が頻繁にみられる様になる。相談者以外からも数名、同じような声がありなんとかして欲しいとの要望がある。</p> | <p>該当者は70歳代前半になり日常生活に於いても何度も同じ内容の話しを繰り返したり頑なに支援を拒否する場面が見られる。職員会議で状況を確認し医師に相談する。<br/>相談者には該当利用者の近くに支援員がいるようにし、トラブルが生じそうになりそうな時に直ぐに対応する旨を解りやすく説明しました。本人ほぼ満足して納得して頂きました。</p> | <p>利用者</p> |
| <p>通所部利用時に、連絡ノートに連絡事項を記入したが支援員間の情報共有が出来ていなかったため帰宅時の変更時間を間違ってしまう。</p>                    | <p>職員間での情報共有が出来ていなく、迷惑をかけた事をお詫びする。<br/>連絡帳を受け取った支援員は内容を確認の上、班担当支援員に必ず引き継ぐ。又朝の打合せ時に他の支援員に連絡を徹底していく。</p>  | <p>利用者</p> |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <p>13:00 過ぎ、総合支援部長が、保護者A様より苦情を受けて、すぐに該当施設長に連絡が入りました。</p> <p>当施設で製造販売している精米から異物（ホチキスの針）が混入していたとの苦情でした。異物は2月の郷内バザーで販売した5kg入りの精米でそれを2袋購入した内の1袋に入っていたそうです。炊飯したご飯に錆びたホチキス針が混じっていたとのことでした。</p> | <p>部長より保護者のA様の住所と電話番号を教えていただきすぐに（14:40）施設長が謝罪に伺いました。</p> <p>A様は子供がお世話になっていることだし連絡をするのを躊躇されたようでしたが今後のこともあり連絡をしてくれたそうです。</p> <p>バザーで販売していた精米は玄米を施設で精米して販売している物で、どこで混入したかが分かりません。袋詰めは職員が行っておりホチキス針が入る痕跡は今のところ考えられませんが、異物混入はあったことは事実で重く受け止めて再発防止に努めます。異物混入を二度と起こさないように十分注意をすることをお伝えさせて頂き、ご迷惑とご心配を掛けたことを深くお詫びさせて頂きました。</p> | <p>保護者</p> |
|--|---|------------|

| 相談・苦情内容   | 対応内容   | 申出人 |
|---|--|-----|
| <p>4月29日・30日とアパートより自宅に帰っていた。帰宅時は機嫌が悪くパニックのような状態になることは良くあるが、今回のパニック時にある職員に馬鹿と言われた。職員にくすぐられたなどの言葉が出たため気になる。また、5月2日に持たせた連絡ノートにも本人がパニックの勢いでいじめられたようなことを連絡ノートに書いていた。</p> | <p>今回のA様の苦情について、該当の職員より事情を調査いたしましたので報告いたします。<br/>         &lt;いじめられたと言った件について&gt;<br/>         4月25日(月)に散歩に出かける前にAさん自身から「今日はコーヒーをあきらめた」という言葉がありお財布をを持たずに散歩に出かけたそうです。散歩中はコーヒーのことは一切言わなかったそうですが、散歩より施設に戻って着たところ、玄関にて出迎えた他の職員より、コーヒーを買ってこなかったのかと聞かれた途端に泣き出し、感情的になってしまったという経過があります。その時に「いじめられた」という言葉があり、該当職員が話しをしてその場は納まったとのことでした。しかし、なんとなく納得できない様子も見受けられたそうです。又「私が悪い」等と自分を責めるような言葉もあったとのことでした。その日の昼食から、26日(火)27日(水)28日(木)の間はいつもと変わりなく施設を利用していました。<br/>         散歩に出かける前の「今日はコーヒーをあきらめた」という言葉を鵜呑みにせず、もう少し本意を確かめるような言葉掛けが必要であったかと当該職員には指導致しました。後日、施設長がAさんと散歩に出かけた際には、「あんなこと書いてごめんね」と言っていました。</p> <p>&lt;馬鹿と言った、ということについて&gt;<br/>         該当職員は言っていないとのことでした。職員同士でふざけあって「馬鹿」等言っていることがあり、それが自分に向けられたと受け取ることも考えられるため、職員同士でも発言や態度に注意するよう指導致しました。</p> | 母親  |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
|  | <p>&lt;体をくすぐられた、ことについて&gt;<br/> Aさんの気分を盛り上げる為にくすぐる真似をしたことがあるそうです。この件に関しても、相手や周りの人に誤解を招くような行動を取らないように注意しました。</p> <p>Aさんは、当該職員に対しあまり良い感情を持っていないようです。（自分より下に見ている）よって、発言も厳しいことがあり、当該職員はあまり接しないように気をつけていたとのことでした。今回一人で散歩の担当になり、このような事態に至ってしまいました。活動を組む上で、利用者と職員の相性や関係性に配慮が足りず申し訳ありませんでした。今後はこのようなことのないよう十分に注意を払い、支援を行いますので、今後ともよろしくお願い致しますと、謝罪致しました。<br/> 施設長・サービス管理責任者</p>                            |           |
| <p>Aさん保護者より、Aさんの送迎時に送迎車を切り返す際、個人の土地に車が進入しているにもかかわらず、事業所より何の挨拶もない、という趣旨の話しを受けたとの連絡が入る。その方は地主さんの親戚の方であり一度話をして欲しいとの事であった。</p> | <p>折り返し事業所の責任者から、その土地の所有者に電話を入れ、すぐに自宅に伺い直接お詫びをする。これまでのお許しを頂き、今後は使用しないことを約束した。</p> <p>Aさんが当事業所利用当初より使用させていただいている道であり、Aさん保護者より使用しても大丈夫と言われていた。使用しているわれわれには私有地という認識がなく、配慮に欠けていたことでAさんの保護者にご心配をおかけしたことに対してもお詫びを行った。</p> <p>このことから、現在使用している送迎車の通過、停車経路や待ち合わせ場所等で使用する箇所について、承認を得ているか等の確認を行う。お店等を待ち合わせの場所に行っている所には使用の際にお願いに行き許しを得ている。</p> <p>今後は、切り返しの為アパートの駐車場の空き部分を使用しないで切り返しをする、等の変更を職員全員に周知徹底した。</p> | <p>母親</p> |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| <p>保護者より連絡ノートの内容を見て活動内容について不安があるとの相談があった。暑くなってきた心臓への負担が大きくなることも心配なため涼しい環境で過ごして欲しい、元気に活動し楽しんでいる様子であるが、本人は不調を訴えることが出来ないため職員が時間を区切り無理のない活動を提供して欲しい等の要望があった。疲れているようなので利用回数を減らしたい。</p>  | <p>利用開始当初より活動前にS P O2を計測して参加してもらっており、それほど体を動かす活動を行っていないが、今後はボール投げ等の身体を動かす活動のときは10分程行ったらS P O2を計測する。夏場は散歩を控える等などの配慮を行う。など、職員会議で検討を行い、対応策を保護者に伝え安心して頂く。連絡ノートへの記載についても、不安にさせないように記述表現に配慮する。</p> <p>保護者は自分の不安を事業所に話してから幾分安心した様子が伺える。</p> | <p>母親</p> |
| <p>利用開始時に、持病の心臓病に関して説明をしたはずだが、新しい職員に対して伝達がなされているか？連絡ノートの記載を見て話がある。活動は軽運動でボール投げの許可はしていたが、その内容が「ビーチボールでバレーボールのようにずっと投げ合った」「とても上手で何回もスマッシュを決めていた」「休まずにずっとやっていたので何回か休憩するか聞きましたが、全然疲れていないようでとても楽しそうにやっていました」と記してあり、とても配慮がなされているとは思えず不安であるとのことでした。</p> | <p>活動は新しい職員が一緒に行いましたが、説明を受けたサビ管も同席をしていたこと、時間や内容的には無理のない範囲で活動をして頂いていたことを伝え、ノートへの記載が不安につながるような内容だったことをお詫びしました。</p> <p>職員間での統一として、支援への配慮を引き続き行い、ノートへの起載には、誤解を受けないように十分気をつけることを話し合いました。</p>  | <p>母親</p> |
| <p>帰宅後、Aさんの額に傷があったので、状況説明を行って欲しいと話がありました。</p>  | <p>傷は職員が気づかぬうちに付いたものでした。事業所でのAさんの過ごし方は、職員の見える範囲で過ごされ、他の方との関連もあまり持たれないので、他の利用者との接触から付いた物ではないこと。Aさんは職員の後ろから抱きつくことがあり、職員が振り向いた際に眼鏡に当たり、傷を付けてしまった可能性があることと伝え、謝罪しました。</p> <p>傷はうっすらとしたものでどの職員も気づかなかったことを反省し、関わる際にも、眼鏡に配慮することを話し合いました。</p> | <p>母親</p> |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| <p>3月27日 昨日入浴をする時、服を脱がせたら、右の脇・背中に爪で引っ掻いたようなミミズ腫れがありました。また、注意して見てください。何か対策を考えて下さい。とノートに記載がありました。お母様より朝の迎えの支援員にも話があり、今回も他の人との接触はなく、傷が付くような場面はないので、Aさん自身が体を掻くようなことはないか確認させて頂くと、絶対動くことはないとのことでした。</p> | <p>背中を確認させて頂くと、うっすら爪の痕がありました。その日は、Aさんは支援員と一緒に行動しており、他の方と接触するような機会はないが、注意して様子を見て行くことを伝えました。傷は衣類の上からではなく、体に直接できたような掻き傷でした。事業所では衣類を脱ぐことはなく、また他の利用者との接触はないので、ここで出来た傷では無いように思われました。また前日Aさんの爪が伸びていて、手を繋いでいた支援員の指が傷つくことがあり、同じような傷なのでご自身で体がかゆくて掻かれているのではないかと考えました。</p> <p>ご家族への話をする前に、相談支援事業所の相談支援員に今回の相談をすると、3月21日(水)にご家族から相談を受けていたそうです。その際には、Aさんはトイレで便座から立ち上がる際に、なかなか立ち上がらないので、支援員が立ち上がらせる際に強く引っ張っているのではないかとと思われるのではないかとということでした。その際、何か心配があれば、事業所に伝えるように話したとのことでした。</p> <p>送りの送迎の際、お母様に支援員が支援の際に傷を創るような事はないと再度説明をさせて頂きましたが、朝と内容は同じで、Aさんご自身は全く動くことはなく、自分では絶対に傷を付けることは無いので、不思議だとのことでした。</p> <p>対策として、本人がなかなか立たない時も脇は抱えず、手の平で肩を引き寄せるように支えて立ってもらうようにしていきます。ヘルパーが迎えに来た時はヘルパーに立たせてもらい、支援員は靴を履き替える手伝い等に留めるようにします。また4月6日(木)に保護者に連絡をし、朝と帰る前に傷がないか女子職員が確認をすることを了承を得ました。</p> | <p>母親</p> |
|---|---|-----------|

地域生活支援多機能センター  
平成28年度 苦情・相談 受付表

| 相談・苦情内容   | 対応内容  | 申出人       |
|---|---|-----------|
| <p>支援員がAさんお母様より、欠席の連絡を受けていましたが、連絡の伝達ミスによって、他支援員が通常通り総社駅にお迎えに行き、事業所（放課後デイサービス）まで乗せてきました。Aさんは総社駅から渋川駅まで電車に乗り、渋川駅でお母様と待ち合わせをしていましたが、いくら待ってもAさんが電車に乗ってこないで、心配したお母様が学校の教員の方、総社駅や渋川駅の方に協力要請してAさんの捜索をしたとのことでした。いつも通っている事業所へ行っているのではないかとの事で、お母様より事業所に連絡が入り、事態が発覚しました。Aさんに何かあったのではないかと大変心配したとのことでした。</p> | <p>事態が発覚してから、支援員が総社駅までお送りする旨を伝えましたが、お母様がこちらまでお迎えに来て下さることになりました。お母様到着後、所長、相談員、支援員よりこちらのミスでご心配をおかけしたことを謝罪させていただき、また、今後の対応として連絡調整、連絡事項の共有を徹底することをお伝えさせていただきました。</p>  | <p>母親</p> |
| <p>Aさんのお母様より相談員のBに連絡が入り、1月17日の朝の支援（ヘルパーの送り）の時間が急遽変更になり、その為、兄弟の保育園の送りがお遅くなってしまった、との苦情が入りました。</p>   | <p>17日の朝、ヘルパーステーションより、Aさん保護者に、前日の積雪の影響で路面凍結が見られたため、サービス提供責任者であるCの判断で、全ての特別支援学校の送りを30分～1時間遅らせての対応をお願い致しました。その時は、保育園の送りの話もされていましたが、その場はすんなりと了解して頂きました。</p> <p>午後になり相談員のB様より連絡を頂き、今朝の支援の遅れについての説明をお母様より求められたので、箕郷方面の道路状況の説明をさせて頂きました、と相談員の方より連絡を貰いました。</p> <p>20日にサービス提供責任者Cより、雪が降ったりした場合は、時間の変更等やキャンセルになることもある旨をお伝えし、了解して頂きました。</p> | <p>母親</p> |



