

相談・苦情内容	対応内容	申し出人
<p>同室の人から、みたい番組をみている時にテレビのチャンネルをかえて欲しいと言われることに困っている。いつもではないが、言われると嫌だとAさんから相談を受けました。</p>	<p>部屋に設置してあるテレビを数人で共有して観ているので、不便をかけることもある旨を説明して理解をしてもらいました。また、Aさんと同じように、同室の人もみたい番組があることも伝え、お互い譲り合う事も必要である旨を話しました。陰悪になりそうな場合は、職員に相談して下さいと話しました。</p>	<p>利用者 H.29年 5月11日</p>
<p>部屋に髪の毛が落ちていて、特に自分の場所に集中して集まっており、誰かにいじわるされているのではないかと、との相談を受けました。</p>	<p>部屋を確認すると、本人が布団を敷くあたりに少量の髪の毛が落ちていました。部屋に風が通るように窓を開けていた為、そこに落ちていた髪の毛が集まってしまったのではないかと話をしました。いじわるをされるようなことはしていない、ということだったので、本人も納得しました。</p> <p>部屋はいつも清潔にしておけるように支援員も心掛けることを伝えました。</p>	<p>利用者 H.29年 7月22日</p>

<p>部屋にあった新聞がなくなっている、と A さんより相談がありました。</p>	<p>A さんが班活動に参加していたり寮を離れる時など、支援員が無断で私物を片付けたり捨てることはないことを話しました。また、同室の利用者さんにも話を聞き、本人の私物には手を触れていないことを確認し、伝えました。</p> <p>その後 A さんより、なくなった新聞は押し入れに仕舞ってあったとのことでした。</p>	<p>利用者 H. 29 年 8 月 25 日</p>
<p>夜間、部屋が暗くトイレに行く時、部屋を歩くのに不便であり、また同室の人が起きた時に、布団を踏まれる事があり、ライトが欲しいとの要望がありました。</p>	<p>総務課に相談したところ、応急措置として蛍光テープを出入り口の段差や部屋の要所に貼り、夜間の目印にしました。</p> <p>夜間、居室が真っ暗にならないようスモールランプ機能のついた照明器具に交換することに決定し、10 月中に交換しました。</p>	<p>利用者 H. 29 年 9 月 10 日</p>
<p>A さんより、居室の畳が擦り切れている部分が増えたように感じる。ガムテープの補修が目立っていて気になる、との話がありました。</p>	<p>見栄えの悪いガムテープを貼り替えました。すぐには難しいが畳の表替えを検討しますと話しました。</p> <p>※平成 30 年 1 月に、畳の表替えを行いました。</p>	<p>利用者 H. 29 年 11 月 3 日</p>
<p>保護者会で寮のトイレを使用しているが、旧式のトイレで使い勝手が悪い。洗浄レバーからの水漏れもみられ、検討をお願いしたい。</p>	<p>バリアフリーに改装したトイレに関しては、暖房便座、自動洗浄機能等時代にあったものに換えてありますが、個別にあるトイレに関しては、便器等古いままになっています。関係部署に相談し対応します、と保護者に話しました。</p> <p>※後日、業者に委託し、改装しました。</p>	<p>保護者 H. 29 年 12 月 3 日</p>

<p>Aさんは、平成27年より、けやき寮を利用しています。入所当初から、夜尿が毎晩続いていた為、夜間は、おむつを使用していました。その後現在に至るまで、夜間はおむつを使用して支援を行っていました。</p> <p>Aさんは、月に3回くらいの割合で帰宅をしています。12月に迎えに来た際に寮長が、夜間はよく寝ているが、おむつを使用している事を話しました。すると、家庭ではおむつを使用しないで、朝の4:00に父親がトイレに誘導しているとの事でした。父親はおむつにはかなりの抵抗を示し、使用している事に対してショックを受けたとのことでした。</p>	<p>寮長が、おむつを使用していたこれまでの経緯とその事に対する説明不足であった事をお詫びしました。また、今後は、おむつを使用しないで朝方にトイレに誘導する事を約束しました。</p> <p>寮では、支援員間でも、今後は、おむつを使用しないで朝方にトイレ誘導する事で統一しました。</p> <p>保護者は、寮で真剣な対応を考えてくれて、ありがたいと言ってくれました。</p>	<p>保護者 H.29年 12月13日</p>
<p>同室のAさんが落ち着かなくて、叩かれるのではないかと不安です、とBさんより相談を受けました。</p>	<p>時間をかけてBさん本人より話を聴きました。話をしている内に、「みんなで生活しているから色々ありますよね、同室の人が落ち着かない時は離れて過ごすから大丈夫です」と言ってくれました。支援員が1対1でゆっくり話を聴いたことで少し気分が晴れた様子でした。</p> <p>Bさんが気にしているAさんの言動に支援員が気をつけていくことを本人に伝えました。</p>	<p>利用者 H.30年 2月19日</p>

<p>仲の良い利用者Aさんと喧嘩をしてしまい、気になって眠れない、との相談をBさんから受けました。</p>	<p>喧嘩になった経緯やAさんBさんの気持ちを職員が個別に聴きました。</p> <p>Bさん本人の気持ちを相手のAさんに伝えて、相手Aさんの気持ちもBさんに理解するように話しました</p> <p>少し時間をおいてから支援員が間に入って当事者同士で話をすると、お互いの誤解がとけて仲直りできました。</p>	<p>利用者 H. 30年 3月5日</p>
---	--	--------------------------------

かつら荘

平成29年度 苦情・相談 受付表8件

相談・苦情内容	対応内容	申し出人
<p>夕食後、用があり配膳室に向かった際、気の合わない他の利用者と視線が合って「人殺し、怖い」と言われることがあり、「何でそんなこと言うんだらうなあ」と陰しい表情で不満を言ってきました。</p>	<p>申し出人の部屋を訪れ、再度事情を聴き取りました。相手の方の強い口調、目つきが嫌だそうです。何もしてないのに、いつも言われると言っていました。</p> <p>相手の方は周期的に感情の波があるので、そのような時は、傍にいる人に八つ当たりに気持ちを高揚させてしまいます。始まったらひとまず違う場所に移り接点を持たないようにすること、相手の方の話は支援員が聞くので、落ち着くまで様子を見ることを伝え、気になるのは当然のことですが、気にし過ぎないように話しました。</p>	<p>利用者 H.29年 5月3日</p>
<p>ご飯を食べる時は静かに食べたいのに、うるさい人がいる。何とかしてくれないか、とAさんが声を荒げて言いに来ました。</p>	<p>申し出人より指摘のあった利用者様は、気持ちの高揚と落胆的な様子が頻りに垣間見られ、気持ちが高ぶっている時は声を張り上げ物事への過剰反応が見られます。申し出人の方も周期的に感情の起伏が激しくなり、拘り始めると誰にでも怒り口調となり、他者に迷惑をかける事があります。</p> <p>食事時に他者の声が耳障りなことがあったら、支援</p>	<p>利用者 H.29年 5月7日</p>

	<p>員がその方に静かにしていただけるよう伝えることを話しました。同様に申し出人の怒り声も周囲を不快にさせることを話しました。嚙下の劣ってきた方への見守り上、食堂以外での食事は行っていないことも話しました。その後は食事をし、いつも通り過ごすことが出来ました。</p>	
<p>保護者会で、利用者Aさんの義姉から話がありました。いつもより髪の毛が伸びているので、早めに散髪して下さい。</p>	<p>10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。10月19日に散髪を行いました。</p>	<p>保護者 H.29年 10月15日</p>
<p>利用者Aさんの母親Bさんから話がありました。利用者Cさんの母親Dさんが支援員に相談している場面を見て、支援員はもう少し親身になって話を聞く姿勢が必要ではないかとのご指摘を受けました。</p>	<p>寮長がすぐにBさんに謝罪しました。保護者会当日でBさんから話を聞いた時には、既にDさんはお帰りになった後でしたので、後日Dさんに事情を説明し話を聞くと、あまり気にはしていなかったようですが、疑問点等詳しく聞きたかったとのことでした。Dさんに謝罪をするとともに、今後は分かりやすく丁寧に説明することです承してもらいました。</p> <p>全支援員に、保護者からの相談等については、誠意をもって対応するよう伝え、周知させました。</p>	<p>保護者 H.29年 10月15日</p>

<p>お正月の飾りとして職員が壁面に顔写真を使った作品を作っていると、気の合わない利用者の顔写真をいち早く発見し、「私の写真の隣に貼らないでね！」と怒って強い口調で言ってきました。</p>	<p>日ごろの生活では、申し出人の精神不安定な波により、相手の方への風当たりが周期的に強く発生しています。そのような時はいち早く職員が双方の間に入り対話を持っていますが、申し出人は過去にインプットされた相手の印象から前向きに関係を築くことが出来ず、他者とのトラブルも頻繁に見られます。</p> <p>とにかく対話で気持ちを紛らしてもらうことが必須となり、部屋で相手の方への不満を聴き、話して気持ちがすっきりするのを待ちました、その後 2~3 日尾を引きましたが、落ち着いて生活出来るようになりました。</p>	<p>利用者 H. 30 年 1 月 10 日</p>
<p>昼食前に急に不機嫌となり、玄関より外へ出て行くことがあったので、ご本人の部屋にて対話を行いました。気の合わない利用者をご本人のことを「バカ、バカ」と言うとのことでした。</p>	<p>相手の方の周期的に勃発する精神不穏の問題が深く関わっていること。以前にトラブルが深刻化した時に居住区も変えていること。食堂では遠い席でお互い見えないよう配慮していること等を確認しながら、ご本人もかなり強い口調で他者や支援員に八つ当たりをすることがあるので改めていただきたいことを話し、世間話をして気持ちが紛れるまで個別対応しました。</p>	<p>利用者 H. 30 年 1 月 23 日</p>

<p>同じテーブルの女性利用者が不在の時に座席を指し、「バカバカ言われる」と言って切実な面持ちで訴えていました。</p>	<p>その女性利用者は数日前より反りの合わない女性利用者同士で、もめていました。申し出人とは同テーブルである以外、他に接点は少ないのですが、いつも寡黙でおとなしい性格のためか、支援員が見ていない時に八つ当たりをされたと推測しています。そのことを話し、その方には職員も注意をすることを伝えると、安心したような面持ちになりました。</p>	<p>利用者 H.30年 2月4日</p>
<p>南棟ホールで気の合わない女性利用者が男性利用者と22:00くらいまで喋っていて、うるさくて眠れない。朝も早くから喋っていて眠れないと、時系列的に昨日の事と思われる出来事を言いに来ました。</p>	<p>このところ、気の合わない利用者のことを気にし過ぎるため、表情や態度を相手も感じとり、相手からも小言を言われるようになっていました。また、何か言われると応戦してしまうので、なるべく近寄らないようにと話しました。相手の顔や姿を発見すると凝視する癖があるため、余計に悪い印象を与えてしまうことも話しました。</p> <p>日頃は担当支援員がよく話を聴いていますが、時々寮長にも話したいと言ってくるので対話をしています。一通り怒りの感情を喋ると落ち着き過ぎるようになります。</p>	<p>利用者 H.30年 2月6日</p>

みのわ育成園

平成29年度 苦情・相談 受付表8件

相談・苦情内容	対応内容	申し出人
<p>先日の訪問美容でのカットの長さが揃っていないと髪型がおかしい。自分の子供だったらどう思うか考えて欲しい、と保護者より苦情がありました</p>	<p>訪問美容師に伝えておくことを話し、謝罪しました。今後は帰宅時に、保護者の方で美容に連れて行くとの事でした</p>	<p>保護者 H.29年 6月4日</p>
<p>現在、肺炎でK病院に入院していますが、食形態が通常の食事からペースト食になってしまったようです。明日、退院となるようですが、K病院の検査結果で嚥下に問題があるそうですので、できれば専門の医療機関で再度検査をしていただく事はできないでしょうかとの相談です。</p>	<p>現在、誤嚥の心配がある為、医師の指示のもとペースト食で経過をみています。退院後もペースト食での対応となると思いますが、はるな郷の理学療法士と相談して、早い時期に専門の医療機関で検査を行う予定で進めて行く事を伝えました。</p> <p>8月22日、専門の医療機関に受診。言語聴覚士に診ていただき、VF検査を行いました。ペースト食、超刻み食、粗刻み食と御飯、全粥を食べていただきました。スプーンで少量ずつであれば食形態はどれも問題ないとの診断でした。しかし、早食いで掻き込んで食べてしまう事を伝えると、超刻み食で全粥が良いとの事。水分はトロミなしで大丈夫との診断をいただきました。</p> <p>その旨を保護者に伝えました。</p>	<p>保護者 H.29年 7月25日</p>

<p>誤嚥性肺炎で入院していましたが昨日退院となり、保護者より寮に電話がありました。</p> <p>元気でしょうか？食形態が変わってしまい食べていないのではないかと心配しています。夏季帰宅について、自宅でもペースト食で対応を考えていますので、作り方を教えていただくとありがたいので調理の方と相談してみてください。また、食べないようであれば、食べられそうなものを購入してください。よろしくお願い致します。</p>	<p>退院後、元気はあるのですが、食事に関してはペースト食なので見ただけで食材が分からないので残してしまっています。こちらからも働きかけて食べてもらえるようにしますが、副食としてプリン等を購入させてもらいます。また、ペースト食の作り方については、栄養士と相談して、教えていただけるように日程等の調整を行います。</p> <p>保護者と栄養士の日程を調整し、8月10日午後にペースト食の作り方を教えていただきました。保護者には、ミキサーに入れて食材をペーストにするやり方と、とろみ剤の調整などを学んでいただきました。</p>	<p>保護者 H. 29 年 7 月 27 日</p>
<p>娘さんが施設で持っているDVDデッキが2台ある筈だが、その内の1台がないとの母親からの苦情です。</p>	<p>施設内を探しましたが見つかりませんでした。娘さんは帰宅の度にDVDデッキや多量のCDを持ち帰っており、この時も自宅へ持って帰ったようでしたが、その後、寮へ持ち帰ったかは不明でした。また、保護者の方も持って帰ったかはわからないが自宅にないので施設の方だと思ふとの事でした。保護者にはDVDデッキを探しましたが、施設内で見つからなかった事を伝え謝罪をしました。今後は帰宅の際には持ち物の確認をすることを話しました</p>	<p>保護者 H. 29 年 9 月 23 日</p>

<p>娘の居室が畳からバリアフリーのカーペットになりましたが、カーペットが冷たいので対応して欲しい。</p>	<p>就寝する布団の下に敷くマットレスを購入し、日中は長座布団を使用してもらえるようにしました。</p>	<p>保護者 H.29年 10月15日</p>
<p>居室が畳からバリアフリーのカーペットになりましたが、カーペットが冷たいので対応してほしいとの事で、先月に座布団とマットレスを購入しましたが、まだ冷たいので何とかして欲しい。</p>	<p>カーペットの上に敷くラグを購入しました。</p>	<p>保護者 H.29年 11月19日</p>
<p>居室が畳からバリアフリーのカーペットになりましたが、カーペットが冷たいので対応してほしいとの事で、先月に座布団とマットレスを購入しカーペットの上にラグも敷きましたが、まだ冷たいので何とかして欲しい。</p>	<p>カーペットの上に敷く保温の為に省エネシートを購入しました。 シートの素材を確認した上で、施設会計で購入した事も保護者に報告し、了承を得ました。</p>	<p>保護者 H.30年 1月3日</p>
<p>平成29年12月30日に帰宅したが、その際食事の時に茶碗を持った左腕を脇につけて食べていることが、一回きりではありましたが気になりました。また、トイレ通いが頻繁で、便秘しているのかと心配でした。</p>	<p>状態のわるい時にはそのような事がみられましたが、その後はそのような動作はみられませんでした。もう少し様子を見ようかと思えます。 トイレ通いが頻繁であるのは、緩下剤を使用して便がつまらないようにしている為ですが、頻繁に行くようであれば、緩下剤の量を調整したいと思えます。寮でも状態を確認しながら支援をします、と伝えました。 ※その後、寮にてしばらく様子を見ましたが、そのような行動は見られませんでした、その旨を保護者に報告しました。</p>	<p>保護者 H.30年 1月3日</p>

あすなろ荘

平成29年度 苦情・相談 受付表7件

相談・苦情内容	対応内容	申し出人
<p>Aさんの髪の毛の伸び具合により、約2ヶ月に1回のペースで訪問美容を受けていましたが、保護者の妹さんより、姉は髪を切る事が好きで、きれい好きなので毎月、髪を切るようにして欲しいと希望がありました。</p>	<p>多くの利用者が順番で訪問美容を利用しており、毎月必ずAさんの髪を切れると約束はできないが、なるべく希望に添える様に頼んでみる事を伝えました。 訪問美容師に話し、カットの周期を早めて貰いました。</p>	<p>保護者 H.29年 5月4日</p>
<p>8月7日、陰部洗浄をして帰宅されました。寮でも便失禁や下着が汚れている事が多い為、入浴日以外は陰部洗浄をしています。帰宅中にも排便があり、お姉さんが拭いてくれたところ、何度拭いても便がつく状態だった為、今後も寮での陰部洗浄を継続して欲しいと希望がありました。</p>	<p>陰部洗浄は今後も継続する事を伝えました。</p>	<p>保護者 H.29年 8月8日</p>

<p>Aさんは、6月12日より田中病院に入院中です。8月に、病院より退院の話がありましたが、状態が安定していないため保護者の希望で延期にして貰いました。</p> <p>その後、担当医師との面談で、保護者が納得できる状態になるまでの入院延期を希望したところ、病院の方から入院して3カ月が過ぎるので、施設の契約が解除になってしまうのではないかとわれ、心配になり来寮しました。</p>	<p>サービス管理責任者と寮長で対応しました。施設長に確認したところ、今の状態で契約を解除する事はないとの事、その旨を保護者に伝えました。</p>	<p>保護者 H.29年 8月16日</p>
<p>息子さんの足の変形、歩き方が気になっている。以前、整形外科を受診して問題ないと言われたが、心配なので再度受診をお願いしたい、との相談を受けました。</p>	<p>11月13日、「きたがわ整形外科」を受診し、レントゲンの検査を受けました。多少の変形と可動域の制限があるが、骨には異常はないとの診断でした。また、本人からも痛みの訴えがないことから、このまま様子を見てくださいとの事でした。</p> <p>通院の結果を保護者に伝えました。</p>	<p>保護者 H.29年 10月30日</p>
<p>沼田市相談支援センターを通して、帰宅中の本人が自宅で落ち着かなくなり、両親が対応に苦慮している、予定を前倒しにして施設に戻りたいが、送迎が難しいとの事。施設の職員に迎えに来てもらうことは可能かとの相談を受けました。</p>	<p>自宅に連絡し日程調整を行い、9日朝、寮長が迎えに行き、施設に戻りました。</p>	<p>保護者 H.30年 1月5日</p>

<p>入院中のAさんに対しての病状説明が2月16日にあり、Aさんの姉と妹さんが同席しました。医師によると、本人の病状は安定しているが、食事摂取量が安定しない。色々工夫してきたが、病院ではこれ以上の改善が見込めない。そこで、いったん施設に戻り、慣れた環境で改善を望むか、または胃ろうを作って、それに対応した別の施設に移るか選択して欲しいとの事でした。保護者であるお姉さんと妹さんは、すぐには決められないとの事で、いったん持ち帰る事となりました。しかし家族だけでは判断が難しく、施設職員を交えて一度話し合いをしたいとの相談を受けました。</p>	<p>2月21日、Aさんのお姉さん、妹さん、寮長で話し合いの機会を設けました。ご家族の意向としては胃ろうには消極的で、できれば慣れた環境で生活させてあげたいとの事でした。以上を踏まえて話し合いを行った結果、うまくいくかどうかはわからないが、一度退院して慣れた環境の寮で生活してみて、それでも駄目な様であれば再度検討するという事になりました。</p> <p>退院後は、しばらく予断を許さない状態が続きましたが、徐々に回復し現在では、食事摂取量も安定し元気に過ごす事が出来ています。(H, 30年7月1日)</p>	<p>保護者 H.30年 2月21日</p>
<p>Aさんより、小遣いをもっと欲しいと言われたが、どうしたものかと保護者より相談を受けました。どれくらいの金額が適切かとの事です。</p>	<p>健康面の関係と本人のお金に対する精神面の事(所持金が少なくなるとイライラした気持ちになる場合が見られる)を話しました。他の利用者の関係もあるため、1,000円から2,000円程度でお願いをしました。また、それも無くなってしまった場合は、再度小遣いとして少し渡せる話もしました。</p> <p>自動販売機で、ジュースやお菓子が施設内で購入出来る事を考えると健康面でこの金額が妥当ではないかを保護者に話し、納得をしていただきました。小遣いが無くなった時は、こちらから1,000円渡す事も了承して貰いました。</p>	<p>保護者 H.30年 3月11日</p>

さわら荘

平成29年度 苦情・相談 受付表19件

相談・苦情内容	対応内容	申し出人
Aさんより、5月の連休に帰宅したいので、妹(保護者)に相談して欲しいとの依頼が職員にありました。	妹さんと相談したところ、4月29日、朝食後に帰宅して30日の夕食前に帰寮する事となりました。	利用者 H.29年 4月16日
18:00頃、Aさんのお兄さんから電話がありました。内容は「妹が最近入ってきた人に荷物を荒らされたり、取られたりする。妹は私物の整理が下手で、勘違いをして話してくることもあるが、今回は保護者会に行った嫁(義姉)が同じことを聞いてきたので確認をして貰いたい」と言う内容でした。	最近、短期入所が入ってきたBさんの事を話していると推測されます。同ブロックの利用者からも「とっちゃう人がいるから」と義姉が聞いたという事でした。Aさんの私物は乱雑になっていて、崩れていたことは確かですが、何が無くなったのかご本人に尋ねますがはっきりしません。 Aさんのお兄さんには、「利用者さんの皆さんに迷惑や不安を与えない様にBさんへの見守りを行い、注意を払っていきます。御心配をおかけし、済みませんでした」と電話にてお詫びを致しました。	保護者 H.29年 4月16日
夕食後、Aさんの義姉さんより電話がありました。「Aさんが5月の連休帰省について電話してきたが、いつもは帰らないので、どうしたのか」という内容でした。	昨日の保護者会で、5月の連休での帰省の話が出ていた事が気になっていて、電話を掛けたと思われる旨を話すと納得された様でした。	保護者 H.29年 4月17日

<p>Aさんが支援員にお金が無くなったと訴えに来る事がありました。昨日、担当支援員からお小遣い 500 円を受けとり財布に入れ、財布を枕元に置いて就寝し、起床時に確認すると 500 円が無くなっていたそうです。</p>	<p>探しても見つかりませんでした。Aさんには大切な物は鍵の掛るロッカーに入れて欲しい事を伝えると、うなずいていました。 ご本人の希望で、新たに頂いた 500 円は、財布に仕舞い、支援員立ち合いでロッカーに入れました。</p>	<p>利用者 H. 29 年 4 月 19 日</p>
<p>部屋のトイレが詰まり、使えないと 4 人の利用者より、苦情がありました。</p>	<p>トイレが詰まったとの事で支援員が対応すると、ナプキンが 1 枚詰まっていた。利用者の方には、トイレにナプキンを流さないよう話しました。</p>	<p>利用者 H. 29 年 4 月 23 日</p>
<p>Aさんより、5 月の連休での帰宅の予定を変更したいと相談を受けました。受ける側の都合もあるので、保護者に確認する旨をお話しました。</p>	<p>保護者の都合を確認し、5 月 2 日朝食後から 5 月 4 日昼食後の予定で帰宅することになりました。</p>	<p>利用者 H. 29 年 4 月 27 日</p>
<p>朝食の配薬時、「AさんとBさんの様に自分も食事の前に薬を飲みたい、どうして自分は食後なのか？」とCさんが訴えてくる事がありました。</p>	<p>AさんとBさんは漢方薬が処方されており、食前に服薬しないと薬の効力が薄れてしまう事を話しました。「そういう理由があったんですね、分かりました。」と納得されていました。</p>	<p>利用者 H. 29 年 4 月 29 日</p>

<p>Aさんより、「Bさんのベッドへ移りたいので、交換して欲しい」と支援員に頼みに来ました。以前より、Bさんのベッドの奥の棚を使用しており、Bさんのベッドに乗って物を取っていましたが、その動作が面倒だから以前のようにBさんのベッドを使用したいとの事です。</p>	<p>Aさんは、以前はBさんの場所で寝ており、夜間は一人で手すりに掴まってトイレに行った時に何度か転倒をしていたことから、ポータブルトイレを使用する経緯をお話しました。ポータブルトイレは部屋のドア付近に置くことになりました。Aさんの安全面を考えると、Bさんのベッドで就寝するとポータブルトイレから遠くなり、夜間トイレに行く際に手すりもないため危険であることを話しました。ご本人は固い表情をしていましたが、納得されていました。</p>	<p>利用者 H. 29年 5月6日</p>
<p>埼玉県K市生活福祉課の職員より連絡があり、Aさんのお兄さんのBさんが5月に生活保護を申請し、お兄さんの扶養義務者（家族）に調査をしていて、Aさんが金銭的や精神的な援助が可能かどうかの手紙を郵送するので、返信して欲しいとの事でした。福祉課職員より、お兄さんも知的障害があり、家族とは10年以上会っていません疎縁だという話しがあったそうです。今回、戸籍を調べた際に、Aさんの住所にはるな郷の名前があり、連絡をしたという事でした。</p> <p>Aさんに報告を行いました、「家族には会いたくない、知らせないで欲しい、急に連絡があっても困る、どうにかしてほしい」とAさんより頼まれました。</p>	<p>Aさんにお兄さんのことを伝え、気持ちを聞くことができました。Aさんご自身からお兄さんに連絡をする意思はないとのこと。お兄さんのこの件について、Aさんの今の状況が変わることもないので、安心していただくよう話しました。</p> <p>今後、お兄さんに連絡したい際や不明な点があれば、埼玉県K市生活福祉課に連絡を入れれば繋がることを説明しました。</p>	<p>利用者 H. 29年 5月19日</p>

<p>Aさんは、食事を1600kcal食ではなく常食にして欲しいと、職員へ相談にきました。</p>	<p>看護師に話しをしていただきました。BMI数値が高いため常食に戻すのであれば、お菓子や飲み物を制限しなくてはならない事。また、常食に戻す事はできませんが、主食を10g増やし150gにする事で納得されました。</p>	<p>利用者 H.29年 5月19日</p>
<p>保護者の妹さんより6月1日の夕食後から6月4日、午前中まで帰宅させて欲しいとの連絡がありました。 父親が癌で入院していて、5月の連休には帰宅ができなかったため面会できず、次の帰宅期間である8月のお盆では万が一のことがあれば会えなくなってしまうので、今回帰宅をして父親に会わせたいとのことでした。</p>	<p>本人に話し、保護者には、了解した旨を伝えました。明日の帰宅になるので、調理室に連絡し帰宅期間の食事をキャンセルしました。</p>	<p>保護者 H.29年 5月31日</p>
<p>昼食後、Aさんからジュースを買うお金を要求されたと、Bさんから職員に訴えがありました。</p>	<p>Aさんに確認すると、Bさんにジュースを買って欲しいと言った事を認めました。Aさんにはジュースを買えるお金を渡している事や、昨日母親から飲み物を届けてもらった事を話し、そのような事は良くない事を話しました。 Bさんには、Aさんに同じ事を起さないように注意をし、分かってもらえた事を伝えました。</p>	<p>利用者 H.29年 6月27日</p>
<p>利用者Aさんの葬儀告別式が、7月7日、執り行われる事となりました。その際に、家族葬で執り行われますが、はるな郷利用者の方並びに多くの職員の参列を希望します。との連絡が保護者より施設に入りました。</p>	<p>葬儀告別式には、仲の良かった多くの利用者並びにAさんと関わりのあった多くの職員に参列していただきました。</p>	<p>保護者 H.29年 7月5日</p>

<p>朝から気持ちの落ち込みが見られ、本人より夏の帰宅はしたくない旨の話がありました。話を聞くと、自分の歩行が不安定で心配している事と、帰宅中に家族がいなくなり一人になるのも心配との事でした。</p> <p>保護者の方に連絡し、そのことを相談する旨を話しました。</p>	<p>保護者の方に連絡すると、帰宅期間中は休暇を取っているため対応が出来るので、心配しない様に伝えてくださいとのお話でした。</p> <p>保護者の話を本人に伝えると、安心しました。</p>	<p>利用者 H. 29 年 8 月 10 日</p>
<p>A さんは、テレビが高いところにあり、見えづらくて困っていました。</p>	<p>テレビの場所を移動し、見えやすい位置に設定しました。A さんの首は前傾姿勢が以前より進み、水平に首を起こすことが大変になっています。</p>	<p>利用者 H. 29 年 9 月 18 日</p>
<p>部屋のトイレが詰まり入れない、と利用者より苦情がありました。</p>	<p>トイレが詰まったとの事で支援員が対応すると、ナプキンが 1 枚詰まっていました。以前にも同じ事があり、利用者の方には、トイレにナプキンを流さないよう再度話しました。</p>	<p>利用者 H. 29 年 10 月 11 日</p>
<p>保護者の弟さんとお姉さんが、面会に来寮されました。入所時から今日までの生活の様子をお話しました。日常生活全般で支援を行っている旨を話しました。</p> <p>保護者の方は、障害が重く他の利用者との生活レベルの差を感じているとの事でした。</p>	<p>支援に関しては、心配されないようにお話しましたが、心配されている様子でした。この施設で生活する事が心配であれば、はるな郷の他の施設への異動（入所申請し待機をしてもらうが）ができることを話しました。保護者もはるな郷内での本人のレベルに合った寮を望んでいるようです。</p> <p>本人の様子を見ながら、考えていくとの事でした。</p>	<p>保護者 H. 29 年 12 月 7 日</p>

<p>12月30日に帰宅しましたが、31日の14:40に母親から連絡があり、息子が寮へ戻りたいと言っているとの事でした。昨晩は一睡もしていないとも話していました。</p> <p>もう家では面倒を見られないとの事でした。</p>	<p>施設での受け入れは、いつでも可能な旨を話し、帰寮してもらいました。</p>	<p>保護者 H.29年 12月31日</p>
<p>保護者の方より連絡があり、4月1日から前橋市のグループホームの受け入れが可能になったとのことです。3月末までこの施設で生活し、4月からホームでの生活を開始したいとお話でした。</p> <p>3月5日、グループホームの見学で、ご本人と施設長とサービス管理責任者と一緒に出掛けてきました。保護者の方と、何でも相談室支援員も同席のもと、保護者の意向や利用者本人の意思の確認を行いながらモニタリングが行われました。</p>	<p>3月5日に、これから生活するグループホームにご本人も交えての見学と、今後の事についての話し合いの予定があるので、具体的な話し合いは3月5日に行う事と、施設からもサービス管理責任者や支援員も同席する旨の確認を行いました。</p> <p>今までの施設での様子をお話しながら、4月1日に保護者の方がここに迎えに来て引っ越しを行い、グループホームでの生活が始まることになりました。3月中に、体験利用を行うことになりましたが、保護者の方の都合もあるので、後日連絡が来る予定です。</p>	<p>保護者 H.30年 2月15日</p>

こがね荘

平成29年度 苦情・相談 受付表 1件

相談・苦情内容	対応内容	申し出人
<p>個別支援計画アセスメント作成にあたり、保護者聞き取りを行った際に、その他の意見として以下の件（書面にて）があげられた。</p> <p>職員の中の何人かですが、こちらから「こんにちは」と挨拶しても無視され、残念でしたとの事。</p>	<p>12月20日、朝礼時に荘長より支援員に対して、上記について説明し、苦情として受け付ける事、利用者及び保護者への接遇について、サービス向上に向けて注意するよう説諭した。</p> <p>12月20日の利用者送迎時に保護者に対して謝罪するとともに、これを契機として挨拶の励行、より一層のサービス向上に努めていく事について説明し、了解を得ました。</p>	<p>保護者 H.29年 12月19日</p>

アシスト前橋

平成29年度 苦情・相談 受付表3件

相談・苦情内容	対応内容	申し出人
<p>5月3日、8:30頃、Aさん保護者より、本日は絶対安静なので休むとの電話があった。昨日、アシスト前橋の送迎者よりAさんを保護者の姉が引継いだ際、腰をととても痛みが介助しないと歩けない状態であったので、病院に連れて行ったとの事。レントゲンを撮ったが、大きな骨には異常がないがあまり痛がる為5月8日にCTを撮るとの事でした。送迎者から引継ぐ際に痛がっていた事に対し姉がアシスト前橋での様子を聞いたが、送迎者が帰りの際の状況を把握しておらず戻ったら聞いてみまうと言っていたが、様子をうかがう電話もない為どういう事か。アシストでバランスボールに乗っていた事、車を降りる際泣いていた事に対して話し合いを持っていないのか。(8:30の電話に出た職員が事務担当だったため把握しておらず分からないと答えてしまった)</p>	<p>9:40、送迎より戻った施設長がすぐに保護者に電話し、不手際を謝罪しました。保護者には、送迎時かなり痛がっていたが、急に送迎者が変更になった為帰りの様子の引継ぎが不十分だった点、また日中活動中は転んだりぶついたりした事も無かった旨を話しました。また最近バランスボールをしていることが多く筋肉痛ではないかとの見解で重大に受け止めていなかった事について謝罪をしました。今後このようなことが起こらないように対応策を検討することを話し、保護者には納得して頂きました。</p> <p>このことについて5月3日の帰りの打合せ時に話し合いを持ち、送迎時の保護者への引継ぎと事業所内の利用者状態の伝達についてしっかり行う事を確認しました。</p>	<p>保護者 H.29年 5月3日</p>

<p>10月12日の9:40頃に非通知での苦情電話がありました。内容は10月11日の16:00頃に荒巻小学校近くの広めの交差点にて、アシスト前橋の車輛が赤信号を無視したとの苦情の電話でした。相手方の話がかなり、感情的で激しく要領を得ない説明でした。</p> <p>電話対応にて、謝罪を試みましたが、かなり感情的になっている様子だった為、落ち着くまで話を伺っていました。しかし、治まる様子はなくエスカレートして警察にも言うとの言葉もあり、謝罪の為にも相手の名前と電話番号を聴きましたが、「結構です」と言われて一方的に電話を切られてしまいました。</p>	<p>10月12日の帰りの打ち合わせにて苦情の電話があった事を話し合い、送迎時の運転には、常に利用者の大切な命を預かっている事、アシスト前橋の看板を背負っている事を意識して、細心の注意を払って安全運転をしていく事を確認し合いました。</p>	<p>氏名不詳 女性 H.29年 10月12日</p>
<p>11月3日朝、送迎時に保護者より、右足の指が少し赤くなっており、本人は入浴時にぶつけたと言っている。その報告が前日の送り時にも連絡帳にも無かった事について指摘がありました。</p>	<p>送迎者はアシスト前橋に戻り、前日入浴介助をした職員に事情を聞く。前日の入浴時に浴槽内で足を浴槽にぶつけてしまったが、介助をした職員が新任であった為、報告すべき事と思わず、その場で介助者が本人に謝罪して他の職員にも報告せずに済ませてしまった為、他の職員に事実が伝わらなかった事が判明した。当該職員にはどんな小さな事でも報告し合うことを指導し、全職員に周知徹底を行った。保護者にはその旨を報告し謝罪しました。</p>	<p>保護者 H.29年 11月3日</p>

多機能センター

平成29年度 苦情・相談 受付表 1 件

相談・苦情内容	対応内容	申し出人
<p>相談支援専門員 A さんより、B さんが同行援護支援を休止したいとの申し入れがあった旨の連絡を頂きました。</p>	<p>理由を確認したく、ご本人 B さんに電話確認をしても良いか、確認を取って頂き、了解を得た上で支援休止の本意を確認させて頂きました。支援時の会話の中で不安になるような発言があったとの事で、詳細はお話し頂けませんでした。不快な思いをさせた事に対してお詫びをし、ヘルパーの変更も出来るので変わりなく利用して頂けるようにお話ししましたが、本人の意思は固く、利用停止となりました。</p> <p>2 月に B さんと同居していたご主人が亡くなり、家事援助には C 社協が入っている為、外出支援として 5 月から同行援護支援提供が始まっていました。現在は 2 名のヘルパーに支援提供をお願いしていました。2 名からの聞き取りから、不安に思うような会話があった様には取れませんでした。相性の問題から同じ言葉や内容でもその日の気分によっても受け取られ方は違うので、個別対応での支援の難しさを感じました。</p>	<p>ヘルパー利用者 H. 29 年 6 月 19 日</p>

総合支援部

平成29年度 苦情・相談 受付表 1件

相談・苦情内容	対応内容	申し出人
<p>1月19日、さわら荘の職員より、利用者は作業が休みの日の散髪を希望している。訪問美容の開催日を月に1回でよいので、日曜日にして貰いたいとの要望が出る。</p>	<p>後日、総合支援部にて美容師の方に相談したところ、「月に1回であれば日曜の対応を行います」と快諾を得ました。</p> <p>※ 2月より、日曜営業を取り入れました。</p>	<p>さわら荘職員 H.30年 1月25日</p>