

ひのき荘 令和元年度 苦情・要望受付表 (苦情1件、要望1件)

受付日：令和1年8月6日

申出人：利用者M様保護者

苦情：8月の5日～6日にショートステイを利用したが、6日に帰宅した際に5日に行った時の服装と同じであった。着替えの服を持たせたのに、どうして着替えをさせてくれなかったのか理由を聞きたい。他の支援に関しても、ちゃんとしてくれるのか心配になってしまう。  
寮に電話をしたが、受けた職員は朝（夜勤明け、早番）の職員が既に退庁し状況が分からないと言ったので、多機能センターのサービス管理責任者へ、そのことを連絡した。

対応：サービス管理責任者は、苦情を受けるとすぐに施設長へ連絡を入れる。施設長はその件についてすぐに調査を行いその結果、M様の着ていた服は夜に洗濯し乾燥が行われ、翌朝には着られる状態であったため、同じ服を着てもらったとの事実が分かり、その旨を保護者に連絡して、返事が遅くなったことを施設長が謝罪した。

備考：寮で電話を受けた職員は、その時の状況が分からなければすぐに調査して連絡する旨を相手に伝えなければなりません。管理者より、注意を行いました。

受付日：令和1年8月7日

申出人：利用者I様

要望：就寝前に本人より、職員に改まって話がありました。「外出に出かけたい。買い物をしたい」との話で、外出が待ち遠しいようでした。

寮では毎月順番に外出計画を立て、1人年に4回くらいの割合で外出を実施しています。今回「外出に行きたい」と本人から話が出た背景には、当初の予定より外出に出掛ける時期が遅くなっていた事から外出に行けないのではないかと、との不安から出た話ではないかと推測されます。

対応：外出の予定が当初の計画より遅くなった理由を本人に説明し了解を得、次回の外出計画を本人とすぐに作成しました。9月5日に本人の希望に基づいて高崎市の店舗へ昼食を食べに行き、その後郊外の大型商業施設にて買い物を行いました。今後、何らかの理由で外出計画が遅れたら、前もってその理由を説明し本人の了解が得られるような計画を立てます。

かつら荘 令和元年度 苦情・要望 受付表 (苦情2件、要望3件)

受付日：令和1年5月5日

申出人：利用者A様

要 望：5月5日夕食後、昨年11月22日に鉄道文化村へ外出した時のスナップ写真を、職員がボードに貼って部屋に飾れるようにA様に作って渡すと、「今度、秩父のSLにも乗りたいんです、昔、お母さんと一緒に乗ったんです」と言いながら目を潤ませながら話していました。秩父のSLに乗りたいたの由。

対 応：行程を少し調べてみますねと本人に伝え、少しずつ計画を一緒に立てました。  
令和元年11月15日、早朝より出かけ、熊谷駅から秩父駅間往復、秩父鉄道SLパレオエクスプレスに乗車し、SLの旅を楽しみました。SLのカレンダーやグッズを買ったり、写真を撮りました。外出中も以前母親とSLを見た事がある話をしていました。とても楽しかったので、また外出したいと話をしていました。

受付日：令和1年5月14日

申出人：利用者O様を眼科で見かけた第三者（氏名不詳）

苦 情：一般市民より、「K眼科の待合室で、はるな郷の職員が利用者に大きな声で怒鳴っていたので、注意してください」との連絡が群馬県障害政策課に入る。施設はその件について県職員より電話を受ける。

対 応：病院に付き添った支援員から状況を確認する。「待合室でそのようなことはなかったが、視力検査時に看護師からの質問や本人の回答を聞く際に、耳の遠い本人へやや大きな声で伝えていたので、そこを誤解されたのかと思う」との事。障害政策課職員には、以上のことを説明し、今後また誤解されることのないように、丁寧な支援を心がける事を伝える。

5月の寮会議にて今回の反省を含め、次の事を検討する。①耳の遠い方への声掛け等の支援について、第三者から誤解を受けないような丁寧な支援に心がける。②福祉機器（補聴器）の使用を検討する。（9月9日より使用）

## かつら荘

受付日：令和1年11月8日

申出人：利用者 I 様保護者

要 望：11月8日に転倒し頭部4針縫合という怪我をしまい、保護者に怪我の状況と経緯を説明して謝罪しました。その際、母親から以前も同じような状況で頭部を怪我することがあった為、本人が被れるようであれば、頭部保護帽を着用して、怪我をしないように配慮して欲しいとの申し出がありました。

頭部保護帽の着用を本人に話して欲しい。

対 応：転倒して頭部を怪我したことで今後も心配があることをご本人に伝え、頭部保護帽の着用を勧めましたが、明確な返答はありませんでした。何回か保護帽の必要性を説明し、本人からどうにか承諾をもらいました。保護帽の作成においては、理学療法士に相談し、専門業者に連絡をとってもらい、高崎市からの補助金をつかい頭部保護帽を購入する手続きをとりました。12月26日から着用しています。

受付日：令和1年12月2日

申出人：利用者 A 様保護者

苦 情：12月2日（木）利用者 A 様の定期通院の際、診察に保護者である姉も同席しました。その席で、「弟の手の爪が伸びているので、生爪を剥がしたら心配」との相談がありました。

対 応：12月8日の保護者会で姉の面会がありましたので、その際、11月30日の爪切り支援の際、声掛けをしましたが受け入れてもらえず爪切りができなかった状況を説明し、謝罪しました。爪切り支援は毎週土曜日に行っていて、A様は爪を切られることに少し抵抗のある方なので、爪切りの方法・環境等工夫しながら行っていること、また支援員では対応できない時には、はるな郷診療所看護師に切ってもらっていることをお伝えしました。

保護者より爪切りに関して、弟の受け入れやすい環境を整えてもらい、今後も宜しく願いますとの返事ももらいました。

## かつら荘

受付日：令和2年1月12日

申出人：利用者M様

要 望：毎年、はるな郷保護者会連合会新年会の郷内バザーに参加しているので今回も買い物をしたい。  
郷内バザーに行って好きな物を自分の小遣いで購入したい。

対 応：2月2日（日）、9：45、支援員と一緒にご本人の希望により、バザーに出掛けました。歩行がおぼつかない為、屋外は電動車椅子、屋内は杖をついて歩行してもらいました。会場である総合訓練棟に着くと、自分の杖を持って自由に歩いてバザー品を見てもらいました。手の届かない物や中身の分からない物は、支援員が手に取って見てもらいました。1時間ほどバザー品をみて回り、気に入った財布を購入しました。

みのわ育成園 令和元年度 苦情・要望受付表（苦情1件）

受付日：令和1年12月31日

申出人：利用者K様保護者

苦情：令和元年12月31日に冬休みの帰宅のため保護者が迎えに来た際に、K様の顔に傷があることに対し、特定の利用者にされるのか、薬は塗っているのかと怒った様子で聞かれました。

- ・傷ができないように支援してほしい。
- ・傷をつけた相手の保護者にも、きちんと連絡してほしい。

副寮長より、特定の利用者に限らず数名の利用者とトラブルになってしまうことを話す。また、薬はバラマイシン軟膏を塗布していることを話すと帰宅の際、持ち帰りたいとの事で一本持って帰ってもらう。

対応：12月31日、寮から寮長宅まで連絡があり、すぐに保護者に謝罪の電話を入れる。保護者から対応策を考えてほしいと言われ、次回の寮会議にて話し合うことを約束する。

寮長は園長に、この件について報告を行う。

寮会議にて、以下の如く話し合った。

- ・ご本人が、支援員との関わりを求めています、うまく言葉で伝えることができないため、他の利用者の近くに行き首をつかんだりすることで、やり返されてしまうことが多いため、見守りを常に行う。
- ・トラブルになりやすい方とは、距離を保つようにする。
- ・打ち合わせ時など支援員が少ない場合は、K様に支援員が付き添うようにする。
- ・自立課題を考え、楽しいと思える時間を増やす。
- ・トラブルになりやすい相手の方にも、余暇を楽しめるような活動を並行して検討する。

上記の如く寮会議にて検討されたことを報告したところ、保護者の方には納得してもらえました。

本人は日頃より他の方とトラブルが多い方のため、今回のことで自立課題を色々考えることができました。と同時にトラブルになりやすい相手の方も、余暇を楽しめるような活動を並行して検討することができました。

あすなろ荘 令和元年度 苦情・要望 受付表（苦情2件、要望4件）

受付日：平成31年4月16日

申出人：利用者T様保護者

要望： 気候も良くなってきたため、一泊でもいいから帰宅をさせたい。子供も強く希望をしているが、高齢の自分としては介助ができなく、どのようにした方が良いか。

対応： 本人の車椅子での施設の状況をお話しする。また、保護者の年齢（88歳）のこともあり、自宅ではかなり難しいのではないかとお話をします。

帰宅が難しい理由として、施設では現在、車椅子での生活を行っていること。帰宅をした時に構造上家での車椅子の使用が無理なこと。その為、歩行になるがとても不安定で、高齢の保護者には支えきれずに一緒に倒れてしまう可能性があること。高齢者の一人暮らしの家に帰宅するのは無理があることをお話しました。

それでも帰宅させたい、何とか良い方法はないかと相談される。そこで、本人の妹さんの支援があれば一泊位は大丈夫ではないかと提案をさせてもらう。すると保護者は妹さんに承諾をとり、1泊ではあるが、T様は帰宅を行うことができた。

受付日：令和元年4月26日、8月22日、令和2年1月7日の3回

申出人：利用者TA様保護者

要望： 息子の帰宅では、親族に送迎を頼むが帰りは難しいと言われる。帰りのみ何とかならないかとの相談を受ける。

対応： 寮長が日程を調整し、3回とも出勤途中に迎えに行きました。

受付日：令和1年5月15日

申出人：利用者S様の保護者

苦情： 寮へ保護者から電話があり、はるな郷から送られてきた書類（重要事項説明書、個人情報の使用にかかる同意書）にサインをして、送り返そうとしたが、普段なら返信用の封筒が入っているのに今回は入っていなかった。

対応： 施設長より次の日に電話で、今後はこのようなことがないように話をして謝罪しました。また、直ちに事務所職員に連絡をして状況を伝えました。その月の事務所会議にて、書類の送付に関しては、1人体制から2人体制にし、確認をきちんと行うように改めたとの事です。後日、そのことについても保護者の方に報告致しました。

あすなろ荘

受付日：令和1年11月15日

申出人：利用者W様保護者

苦情：個別支援計画の次年度の作成にあたり、保護者の意見や要望の聞き取りを行うため聞き取り表を送ったところ、返信された聞き取り表の中に

『職員の対応について、保護者が施設の寮から帰る際に、「お母さんに挨拶をなささい」との意味なのでしょうが、手で頭を押さえておじぎをさせるのは母親の立場からすると胸が痛むので、それはしていただきたくない行為です。やめていただきたい。』  
との文章が、令和元年11月11日付けの聞き取り表に記入されていました。

対応：寮長より、保護者に謝罪の電話を行いました。このような不快感を与える行為について、これからは絶対に行わない事を職員間で話しあったこととお伝えしました。「丁寧にして頂きありがとうございます」とのお言葉を保護者より頂きました。

さわら荘 令和元年度 苦情・要望受付表（要望3件）

受付日：令和1年6月6日

申出人：利用者M様の保護者

要望：先日、帰宅した際、散髪をしていない様子だった。散髪はどこで行っても構わないので、月1回行って欲しい。その旨を個別支援計画に記載して欲しい。

対応：今後、月1回散髪ができるよう職員間で申し合わせました。また、支援計画についてはサービス管理責任者にその旨を伝え、書き入れることになり、その旨を保護者に伝えました。

受付日：令和1年10月20日

申出人：利用者N様保護者

要望：療育手帳の住所が旧住所のままなので、現在の新しい住所に書き換えてほしい。手帳の住所変更が施設で行えるなら施設でお願いしたい。事務手続きは面倒で苦手です。ぜひやってもらいたい。

対応：後日、高崎市役所箕郷支所に支援員が出向き、療育手帳の住所変更の手続きを行いました。11月24日の保護者会にて、その旨を報告しました。

受付日：令和1年11月17日

申出人：利用者K様保護者

要望：先日、郵送された個別支援計画中間評価表について、本人が腕時計を購入したいという記載について、弟Kは時計が読めないなので、購入しないで欲しい。もし本人が腕時計を買いたいと言うのであればデジタルの物で100円ショップで買えるような物にしてほしいとの事でした。また、ジーンズは白く細いものでなく、ゆったりとした青いものを購入して欲しいとの事でした。

対応：K様の腕時計には、千円から二千円位の安い物が売っているので、その様な物でも良いか寮長より本人と保護者に提案をして理解していただきました。また、買い物をする時には、本人に説明をして、本人が納得してもらえらるようになっていることを保護者にお話しました。担当の支援員にも説明をして、買い物の際には本人と保護者に確認をしてから行うように話しました。

アシスト前橋 令和元年度 苦情・要望 受付表（苦情2件）

受付日：平成31年4月5日

申出人：利用者T様保護者

苦情：4月5日、家庭に送迎した折に、母親より「子供の体重測定の際に、好きで放さず持っているキャラクターの書いてある荷物を取り上げられた、と言っている。荷物を外す際は、本人にきちんと話をして欲しい。もしくは手に持ったまま体重測定をしても構わない。本人が納得をしてからにして欲しい。」と注意を受けました。

対応：体重測定をする際は、手に持っている物を外すように分かりやすく話しますが、拒否されたらそのまま測る事にします。

受付日：令和2年1月6日

申出人：利用者U様保護者

苦情：「保護者会や行事の際に会っても、職員の挨拶が静かな方がいる。話が苦手な人もいるでしょうが、挨拶は明るく元気にして欲しい。」との話が1月6日の保護者会で発言された方がいると他の保護者より職員に話がありました。

対応：保護者会の日の帰りの打ち合わせ時に、職員で挨拶に関して検討の場を持ちました。保護者会で話に上がったのは特定の職員でしたが、挨拶は全ての職員に関わることなので、職員全員に対して挨拶の徹底を周知することにしました。また、その旨をU保護者に伝えたところ、「挨拶が良くなることは、いいですね。」と仰っていただきました。

## 多機能センター（生原ホーム）令和元年度 苦情・要望 受付表（苦情1件）

受付日 令和2年3月8日

申出人 ホーム利用者H様保護者

苦情: 3月3日に世話人に言われて耳鼻科へ通院したらしいが、何で通院したか本人に確認したが分からない。また付き添いもしてもらえなかったとの事、今まで1人で通院した事が無かったので驚いた。通院した理由と付き添ってもらえなかった理由を知りたい、との連絡がグループホームのサービス管理責任者へ入る。

また、普段の生活の中で本人が、家に帰りた話をすると、世話人から「そんなに帰りたなら、他のホームに移ることになるよ。ここには居られないです。」と言われることがあり、本人も不安になっているとの事。今年の1月からこのホームに移ったが前のホームでは、毎週帰宅していた為、帰宅できないことが寂しいと感じている事と思う。本人もまだ若いし、障害者という視点で本人の気持ちを汲み取り、声掛けも不安にならない様に配慮して頂きたいとの事である。

対応: 耳鼻科通院については、サビ管は世話人から報告を受けておらず、すぐ世話人に確認を行いました。理由を聞くと、少し咳ばらいをすることがあったので念のためと思い通院の声掛けを行った。その際は、本人に納得してもらい通院を勧めたとの事。世話人にはサービス管理責任者から、初めての通院には必ずサビ管に相談するように注意をしました。そしてその際は、サビ管が付き添う事も世話人に話しました。以上の事を保護者にお話をして、今後このような事が起きないように謝罪致しました。

また、帰宅に関して世話人は、コロナウィルス感染予防のため自粛して貰いたくてそう言ったとの事。世話人には、本人はまだ若く、以前いたホームでは、毎週末に帰宅していたのが習慣になっているし、ここはまだ慣れないので本人の気持ちを受け止め、ホームでの接し方についても配慮して欲しい旨を話しました。帰宅の件については、ウィルス感染予防の観点から、公共交通機関を使わず保護者の車で送迎を行ってもらい、そして自宅での検温を必ず行うように約束して、19日からの4連休の帰宅を行いました。

サービス管理責任者より世話人に対し、利用者に対する配慮が足りなかったことを指摘し今後注意をすることを促しました。以上の事を保護者に伝えましたところ、保護者からは、相談に乗っていただき感謝している旨のお言葉をいただきました。

みさと事業所（はるなベーカリー） 令和元年度 苦情・要望受付表(苦情1件)

受付日: 令和2年1月28日

申出人: 通所利用者S様保護者

苦情: こどもが、みさと事業所送迎車利用にあたり、乗降が遅いと言ってドライバーに急がされた。本人は精神面の弱さもあるので、そのような行為はやめて欲しいと、相談支援事業所の相談員へ連絡があった。

対応: みさと事業所管理者が利用者本人に確認すると、急ぐように言われたことは事実であるが、その後はそのようなことはないので大丈夫とのこと。

ドライバーは事実を認め、今後の接し方が難しいと感じた様子。利用者は特性を持った方が多く、今回の様に精神面に不安を感じている方には、より丁寧な言動が必要なことを伝えると、反省する。

ドライバーには注意をし理解してもらった事や、その後は同様の事が起きていないことを保護者にお伝えし、安心してもらえました。