

令和6年度 ひのき荘 苦情・要望受付書（苦情1件・要望1件）H.P.用

受付日	令和6年 4月25日	NO, 1
申出人	本人	もみじ寮
要望	本人より、「自分と同室の利用者がこわくて眠れない」との話があり、部屋替えの希望がありました。	
経過処置 及び 結果	居室の部屋替えを行い、環境を整えました。	

受付日	令和7年 1月3日	NO, 2
申出人	保護者	もみじ寮
苦情	自宅に帰ってきた際に、キャミソール・半袖シャツと夏物を着ていた。季節に合った服装をお願いしたい。	
経過処置 及び 結果	帰宅時は下着も含めて身支度を整える事を職員に周知しました。また夏物衣類は居室天袋にしまい、衣類整理を行いました。	

令和6年度 かつら荘 苦情・要望受付書（苦情1件・要望2件）H.P.用

受付日	令和 6年 6月27日	NO, 1
申出人	保護者	やまぶき寮
要望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保護帽の利用について、自宅では使用していなかったが、使用しないといけないのか、夜間帯は外しているのか。</li> <li>・ 履くおむつの使用について、自宅では普通のパンツで過ごしていたが、履くおむつの使用は仕方ないとして、パッドの使用については夏は暑くなるので、おむつだけでも暑いのにパッドまでつけられたら陰部の肌荒れが心配。</li> <li>・ 毎月本人の写真と様子を書いたものを送ってもらっているが、発作の回数等も教えて欲しい</li> <li>・ 自宅への帰省を予定しているが、送迎はしてもらえるのか。</li> </ul>	
経過処置 及び 結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保護帽については、てんかん発作が見られる為、寮内では保護帽の使用を再度お願いしました。また深夜帯にも本人が起きてしまうことと、夜間帯の職員体制の説明をした上で、了承を頂きました。</li> <li>・ 履くおむつの利用については失禁も多く見られるのでご理解頂きました。失禁の度におむつを交換するのは本人の負担となる事をご理解頂き、小さめのパッドで様子を見ながら、本人に合ったものを利用できるように検討中である事をお伝えしました。</li> <li>・ 毎月の本人の様子の中に発作等の回数の記述も追記することをお伝えしました。</li> <li>・ 送迎は可能である事、送迎の際の支援員付き添いに実費請求が発生する事をお伝えした上で、職員体制を整える為に利用の際は早めに連絡頂くことをお伝えしました。</li> </ul>	

受付日	令和 6年 10月16日	NO, 2
申出人	本人	やまぶき寮
苦情	<p>本人から手紙をもらい、その中には「寮長の言葉は暴力だ」「大きな声で叫べる人がうらやましい」と書いてありました。考えられる事として、本人の要望でパジャマを購入し、当初は就寝前に着替えていましたが、残暑の中、夕食前に長袖とパジャマを重ね着していたため、本人に確認をしたところ、着替えのタイミングがわからない様子があり、「分からないのならその都度お伝えしますよ」とお話しました。その言い方がきつかったようでした。それ以外には寮のタンスに傷が入っていたことから、寮の物を丁寧に扱って欲しいと話したことがありました。</p>	
経過処置 及び 結果	<p>ご本人がそのように感じているのであれば、申し訳ありませんでしたとお伝えしました。ご本人は在宅生活が長く、施設入所について不満感が強く、常に不満と要求を伝えてくる傾向があったため、要求ばかりでなく、出来る事はしっかりして欲しいという思いから、少しきつめに話をしてしまいました。上司から、今後は支援員として利用者と冷静に向き合うように指導を受けました。ご本人にも謝罪し、納得していただきました。</p>	

受付日	令和 6年 12月10日	NO, 3
申出人	保護者	やまぶき寮
要望	12/10の朝、トイレ介助時に、ご本人の右足太ももに4つの連なった青いうっ血が見られました。保護者に連絡をした際に、本人の体重増加と浮腫みから排尿時に太ももと陰部に尿が溜まってしまう事があるため、足を広げるように支援員が介助した際に出来たと考えられる事を説明しました。保護者からトイレ介助時はズボン等をなるべく下まで下げ、足を開かせるように介助して欲しいとのお話がありました。	
経過処置 及び 結果	保護者の意向を支援員間で周知しました。ご本人の身体的特徴から血流が悪く、些細なことでもうっ血が出来てしまうことを確認しました。トイレ介助時は衣類を膝下まで下げ、膝を開く様な形で足を広げてもらうように支援していく事と、同じ事を繰り返さない様にしていく事を保護者にお伝えし、納得していただきました。	

令和6年度 さわら荘 苦情・要望受付書（苦情2件・要望1件）H.P.用

受付日	令和6年 9月8日	NO, 1
申出人	保護者	さわら女子寮
苦情	Bブロックのトイレにトイレットペーパーが付いておらず、本人が1ロール持っていることについて、なぜトイレットペーパーがトイレについていないのか、問い合わせがありました。	
経過処置 及び 結果	ある利用者さんが、トイレットペーパーへのこだわりがあり、Bブロックのトイレに入り持って行ってしまう事を不安に思った他の利用者さんたちが、トイレットペーパーを外して一人一人管理していることを説明しました。説明を聞くと、納得していただきました。	

受付日	令和6年 11月19日	NO, 2
申出人	保護者	さわら男子寮
苦情	アレルギー代替食品を間違えてしまった事について保護者より、なぜこのような事が起きたのか、支援員間での共通認識がどうなっているのか、このままでは信用できなくなる、アナフィラキシーの怖さを知っていますか、との電話がありました。その際、今後同様の事が二度と起きない様に再度支援員間で話し合いをして下さいとの話がありました。	
経過処置 及び 結果	今後は提供される食事について、メニュー表の確認とアレルギー代替品の名前を確認していく事、職員間でも見落としが無い様に確認を徹底していく事をお伝えしました。併せて寮会議でも議題にあげて職員に周知していく事もお伝えしたところ、納得していただきました。	

受付日	令和6年 12月3日	NO, 3
申出人	保護者	さわら男子寮
要望	本人の名前が記載されていたアレルギー代替食品を間違えて他の利用者の場所へ置いてしまい、本人が代替食品でない他の利用者と同じものを食べてしまった事を保護者に報告致しました。保護者から、なぜこのような事が起きたのか知りたい、今後同様の事が起きない様、対応策を検討して欲しいとの話がありました。	
経過処置 及び 結果	調理と話し合い、甲殻類アレルギー代替え事故防止対策で本人の代替食品と分かるように専用食器で配膳する事、調理から寮への配達時にアレルギー食が混ざってない事を調理職員と確認後、寮の支援員に手渡すことにしました。	

令和6年度 こがね荘 苦情・要望受付書（苦情2件・要望1件）H.P.用

受付日	令和6年 4月2日	NO, 1
申出人	保護者	こがね荘
苦情	保護者より「子供の右腕が上がらないのですが、何かありましたか」との話がありました。	
経過処置 及び 結果	身体の状態を確認すると、右脇に体温計が挟まっているのを確認しました。体温計が脇から外れない様に力を入れていたようでした。本人に声掛けをして体温計を外すと、普通に右腕をあげる事が出来ました。保護者に「18:00の検温の際に脇に入れたままの状態だった様です。申し訳ありませんでした。」と謝罪をさせて頂きました。	

受付日	令和6年 4月25日	NO, 2
申出人	保護者	こがね荘
要望	保護者が来られた際に「パジャマの上着がありません。グレーでお腹の辺りが紺色か黒色で大きく名前が書いてあります」とのお話がありました。お詫びをさせて頂いたところ、『もう洗濯しなくて結構です。そのまま返して下さい』と申し出がありました。	
経過処置 及び 結果	保護者にお詫びをさせて頂きました。再発防止策として、通所の利用者が施設に来られた際にジャンパー等の上着を着用しているか、直用している場合に色や銘柄まで確認をした上で、帰宅時に来ていた上着が紛失していないかをチェック表に記録する取り組みを開始しました。当該利用者のパジャマを含めた衣類については、保護者の要望通りに着脱時にその場でバックに収納する事を支援員に周知しました。	

受付日	令和 7年 3月18日	NO, 3
申出人	保護者	こがね荘
苦情	<p>以前から3/18に歯科通院があるとの連絡を受けていましたが、本人は昼食後に薪農作業へ行ってしまったため、保護者が寮に本人を迎えに来た時には不在でした。寮にいた支援員が本人が作業している場所へ行き、寮に戻るよう本人に声をかけ、戻ってもらいました。保護者からは、前もって伝えていた上に、ノートにも書いておいたのになぜこのような事になるのか。以前の支援員はきちんと対応してくれていたのに、との言葉をいただきました。</p>	
経過処置 及び 結果	<p>寮長より保護者に謝罪をさせていただきました。今後は朝の打ち合わせ時に各利用者の1日の流れをしっかりと確認するよう、周知をしました。</p>	

令和6年度 多機能センター 苦情・要望受付書（苦情0件・要望4件）H.P.用

受付日	令和6年 5月14日	NO, 1
申出人	保護者	あおぞら
要望	<p>本人と同居している兄より別居している他の家族（本人弟）に電話があり、自宅のポストに継続支援B型事業所のチラシが投函され、少しでも収入があるなら本人をその事業所に通わせたいと話がありました。本人弟は本人が毎日穏やかに生活しているため現状を維持したいとのことでした。また、はるな郷にもB型事業書があるため、利用するならばはるな郷のB型事業所でお世話になりたいとの事でした。</p>	
経過処置 及び 結果	<p>本人宅に管理者と担当相談員で訪問し、現在のあおぞらでの本人の様子と、はるな郷のB型事業所についての説明を本人弟と兄に説明させていただきました。兄にチラシにあった事業所の利用を希望するか尋ねたところ、本人は現在通っているあおぞらに行きたいと話していて、B型事業所は希望しないとお話がありました。あわせて、あおぞらでの本人の様子を話し、今後も穏やかに過ごせるように支援させていただくことをお伝えしたところ、「これからもよろしくお願いします。」とのことでした。</p>	

受付日	令和6年 5月19日	NO, 2
申出人	保護者	あおぞら
要望	<p>あおぞら利用中、本人が施設周辺の散歩に行っている所を見かけたが、支援員が前を歩き、話しをしている様子であった。本人は歩いている時にふざけたりして違う道に行ってしまったり、道路に出ってしまうと危ないので対応をお願いしたい。</p>	
経過処置 及び 結果	<p>あおぞらでの散歩の際、本人は支援員や他の利用者の後ろを歩くことを好み、前方や横を歩いていただけない事をお伝えしました。今後は本人の特性に配慮しつつ、散歩の際は必ず本人の様子を随時確認し、危険がないように行う事をお伝えしました。</p>	

受付日	令和 6年 7月10日	NO, 3
申出人	保護者	にじいろ
要望	<p>家族（母）より、夏休み期間中の送迎時についてのお話がありました。16:00でにじいろの活動を終え、自宅に帰って来る際、母が仕事で不在だとのこと。本人が自宅の鍵を持っているので、玄関ドアを開けて、鍵を閉めるまでの見守りをしてほしいとのことでした。</p>	
経過処置 及び 結果	<p>母からの要望を受け、支援員より「分かりました」と、返答しました。また、一人で留守番をする際の約束事(火を扱わない、お客さんが来ても玄関を開けない等)などを本人と一緒に確認しますとお伝えしました。</p>	

受付日	令和 6年 7月16日	NO, 4
申出人	保護者	にじいろ
要望	<p>保護者（母）より、本人とのコミュニケーションツールの一つとして幼少期から使用している『PECS(ペクス)』をにじいろの活動中でも使用させてほしいとお話がありました。本人が使用しているPECSは、絵カードではなく、iPadに入っているものとのことでした。保育所等訪問支援員さんからPECSを使用した方が、よりコミュニケーションがスムーズになり、本人が過ごしやすくなるのでは、とアドバイスされているとの事でした。</p>	
経過処置 及び 結果	<p>母からの要望を受け、支援員より、にじいろでも使用していきたいということをお伝えしました。しかし、PECSの使用には、支援員にも特別な知識が必要なこと、iPadを活動中に持ち歩く必要がある点(高価なもの)を考慮して、今すぐの使用は難しいことをお伝えしました。</p> <p>保育所等訪問支援員さんが「必要であれば、研修をします」と、おっしゃってくれているので、担任の先生とも相談して、今後PECSを使用できるよう検討していきます。これからのにじいろで夏休み支援が始まってしまうので、2学期に入ってから、詳しい話を進めていくこととなりました。</p>	