

令和5年度 苦情受付 報告書

受付期間： 令和5年4月1日～令和6年3月31日

事業所	申し出の日と主旨	申し出への対応	見 解
るりこう園	9/3:朝食後に男性利用者から「8月31日、起床介助で車いすに移乗してもらう時に職員に陰部付近を触られた。」と訴えあり。	当日、当該職員に面談を実施し事実確認する機会を持つ。当該職員より上記のような事実は一切ないとのこと。両者の言い分が違いますが、当該職員からの要望もあり夜勤業務をなくす。これらについて当該利用者の援護機関である市障害福祉課に報告。後日、障害福祉課の職員が来園し、利用者と面談。また法人第三者委員により両者への面談を行うが同様の言い分であった。	今回の9/3日及び12/19日の苦情における見解として 利用者の訴えと職員からの聞き取りでは事実が異なっていたため、真相については断定できない。しかし、仮に利用者の訴えのすべてが事実でないとしても、訴えに至るまでの職員と利用者との関係性の構築が充分であったとは言い難い。親しい間柄でも利用者の人格の尊厳を尊重した対人援助に努める必要がある。以上の事が両ケースにおける見解である。
	12/19:男性利用者から男性職員の夜勤時の対応について申し出があり話を伺う。 ナースコール(呼気式)の設置位置が悪く、息が届きにくい所にセットされることがある/いつも嫌そうな顔で部屋に入ってくる/布団をかけるよう頼んでもそのまま行ってしまうことがあった/夜中に何度かナースコールを鳴らすと「何回鳴らすんや」といった風に言われたことがある/「こうしてほしい」ということをきちんとしてくれない、などの訴えあり。	当該職員に事実確認をするが一切ないとのこと。利用者に心情を考慮し当該職員は夜勤業務をしないこと、男性利用者に対しての直接的な介助はしないことにする。また、本人の主張について当該利用者の援護機関である市障害福祉課に報告する。	
かがやき	9/18:かがやきより帰宅後、オムツが腰から尾てい骨付近にかけて破れている状態で帰ってきたと家族より連絡あり。もし排尿や排便があれば濡れてしまい大変な事になっていた、今後このような事がないように注意して欲しいとの申し出。	ご家族にお詫びし、職員間で適切な対応を徹底することを伝える。	観察の不足による。どのような経緯でオムツが破れたかは特定できなかったが、車いす移乗後に姿勢を直すために上体を引き上げた時に破れた可能性もあることから、身の介助介護においては十分な観察を行うことを徹底した。

かがやき	12/25：女性利用者の家族より、男性職員が大腿部の発赤について確認したことに対し、その確認方法に疑問を持たれ連絡ノートに記載してこられた。電話にて改めて確認する。異性の職員が一人で確認するのではなく同性職員も一緒に確認してほしいこと、確かな確認方法をとること、について申し出あり。また以前に話し合いの機会があった時に専門家（療法士）だからと言ってこちら（家族）の意見を聴いてもらえなかったことについても話される。	連絡ノートに記載があった日の送迎時に家族より記載いただいた内容について確認し、改めて施設長より家族に連絡し、その後自宅を訪問して家族の思いや疑念について話を伺い、お詫びする。	家族との関係性の構築が未熟であったことによる。家族との関係性の構築においてはまずは家族の意見や思いを傾聴し、併せて利用者本人の成育歴や思い(どのように思われているのか)にも配慮して行こうことについて認識を共有する。また事業所として異性介助の際の留意事項について周知する。
きらっと	2/26:保護者(父親)よりメールにて「膝が赤くなっているが何かありましたか」とメッセージが送られてきた。確認後、父親へ「床に降りて過ごしたが、本日はおとなしくされており、どこかでぶつけたように思わなかった。一度画像を送っていただけませんか。」と伝える。利用児童担当計画相談員が訪問し、画像を撮り、来所され画像を確認すると左ひざ上に直径2cm程の発赤を確認、担当相談員より「以前の面談で、床で自由に過ごされていると父親に話すと、フローリング床で大丈夫かと心配されるような様子だった。それでこの発赤をみて心配をされたのではないか。」と来所の経緯と併せて伺う。	担当相談員と所長でその日に自宅を訪問する。父親に心配をかけたことをお詫びし、膝歩きでできたとしたらひざ下に発赤ができています。父親よりどこかでぶついたりしなかったかと聞かれたが、乗降時、活動時ともどこかにぶつかってはいない。私たちが驚いていると話す。今後は車いすで対応し、嫌がった場合にはマット上でしばらく過ごしていただくことを父親に話をする。	なぜ発赤ができたのか十分に説明ができなかったことが父親にとって納得がいかず、相談員へ連絡し、事業所に申し出てこられた。少しの打ち身でも発赤が出現しやすい方かもしれないので介助中や活動時にそうした場面を見かけた場合は迎え時、家族に様子観察を依頼できるよう注意して見守りできるよう職員間で周知した。
ろーぶ	無し		