

社会福祉法人 新城福祉会 苦情受付状況（2021 年度）
2022 年 3 月末まで

2022 年 4 月 1 日現在

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
10 new	2/6	サポートホーム しんしろ	利用者	<p>他入居者の行動についてやめてほしいことがあるので聞いてほしい。</p> <p>① 隣同士の部屋のふすまを開けないでほしい。 ② 僕の部屋に入ってきて、テレビのリモコンやゲームをさわらないでほしい。 ③ CDプレーヤーやラジカセを借りないでほしい。 ④ 世話人さんを大きな声で怒鳴らないでほしい。</p>	<p>① 入居者 2 人と話し合い、ふすまが開かない工夫をする。</p> <p>② 他入居者に、申出人の部屋に入らないようお願いすると同時に、ご本人にも入られたくない時は部屋の扉を閉めるようにお伝えする。</p> <p>③ CDプレーヤー、ラジカセは世話人室で預かり、申出人が使用したい時に自ら世話人に伝えていただき、お渡りする。</p> <p>④ 他入居者に大きな声で怒鳴ると申出人が恐怖を感じることを伝え、世話人に言いたいことがある時は冷静に伝えてもらうようお願いする。</p> <p>以上の対応をすることによりすべての事柄が改善された。</p>
9	12/13	西部福祉会館	利用者	<p>ご本人より、 「トイレで職員に叩かれた、何とかしてよ、怖かった」と訴えがあった。</p>	<p>施設長より当該職員へ事実確認をすると「排尿時便器に近づくためにお尻を2度押したが頭は叩いていない」との返答あり。当該職員に対してご本人が恐怖を覚える行為だったことを伝え、今後の支援方法の見直しを促した。ご本人へ謝罪と当該職員への注意説明、ご家族に対して事実報告と謝罪、職員への指導を徹底することをお伝えし納得される。</p>

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
8	12/8	居宅介護事業所 レインボーはうす	利用者	ご自宅清掃支援の際、ヘルパーが机上进行片付けた。支援後、いつも机の上に置くようにしている子どもの薬が見当たらない。ヘルパーが片付けたゴミ袋も確認したが無い。捨てる時は確認してほしい。	ご本人のお話を聴き、薬を捨ててはいないことを伝え、誤解させてしまった事に関して、改めて謝罪した。今後も今まで通り片付け時はご本人に確認していくことを伝えた。また、今後のお子様の薬管理について、薬ケースのようなものを使用することで、飲み忘れ防止や、第三者からも薬であることが明確になるのでは?と提案した。その後の支援時、薬ケースを購入したと実物を見せて下さった。
7	11/26	レインボーはうす	利用者	給食メニューが胡麻団子の予定だったが、ゼリーに変更されていた。給食メニューが胡麻団子だった事も後から知った。私は胡麻団子を食べる事ができるのに残念だった。	ご本人の食べたかった気持ち、残念な気持ちを傾聴し、なぜメニューが変わったのか厨房に確認した。厨房ではお餅は食べられない方と認識しており、胡麻団子も食べられないだろうという判断でゼリーに変更していた。今後は事前にご本人、担当職員に確認し、担当職員もメニューと違う場合はその場で確認するという事で、ご理解頂く。
6	11/9	障害者就業・生活 支援センター ウィル	利用者 家族	息子（利用者）が会社都合により退職したが、そのことを承知していたウィルからは何も連絡が無かった。再就職について相談したかったので、ウィルから連絡して欲しかった。	ウィルから連絡が滞ってしまったことについて説明と謝罪をした。支援担当者を変更することとし、改めて今後についての相談を予定した。しかし、利用者自身が不信感を持ってしまったとのことで相談は延期となっている。

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
5	9/18	レインボーのお菓子屋さん	利用者	清掃作業中、職員が自分の事を「話しても無駄だよ。宇宙人と会話しているみたいだから」と話しているのが聞こえて、凄く嫌な気分になった。自分も言われぬように作業に集中出来るよう頑張るので、嫌な言い方をしないで優しく言って欲しい。	サービス管理責任者より当該支援員2名への聞き取り、事実確認を行う。 不適切かつ心理的虐待に繋がる言動であるとの認識の下、当該職員2名に指導を行い、心理的虐待を疑われる案件として新城市虐待防止センターへ報告・相談を行う。 ご本人、ご家族へ謝罪し、今後特定の支援員が関わるのではなく、より多くの支援員が関わり、支援が出来るよう環境設定を実施することをお伝えし、ご理解頂く。
4	8/27	新城市障害者相談支援事業所 レインボーはうす	利用者	仕事から帰宅するとアパートの電気がすべて使えなくなっていて、とても困った。電気料金の未払いが原因で、督促状が事前に届いていた。単身生活における郵便物の確認や必要な手続きなどはお願いしていたので、しっかり対応して欲しい。	当日は急遽別室を用意し、日常生活が継続できるよう対処した。また、今後の郵便物等については、相談支援事業所の家庭訪問での確認だけでなく、居宅介護事業所にも協力を依頼し、生活支援の体制強化を図った。ご本人にこのことを説明し、ご理解をいただいた。
3	8/11	サポートホーム しんしろ	利用者	他入居者の行動がストレスになっているため、対応してほしい。 ① 食事時やすれ違う際に睨んでくる。 ② 食事中しゃべるため飛沫が飛ぶ。 ③ 朝早くから自室で大声を出して歌う。	ホーム入居者全員で話し合い、ホーム全体のルールとして食事時の会話は控える（コロナ対応もあるため）、大声での歌は、近所迷惑でもあることを確認。また、食事の組み合わせを変え、極力接触を減らすことにした。 その結果、①～③すべてにおいて改善が見られた。

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
2	6/24	西部福社会館	利用者 家族	<p>息子が帰宅後、施設の入浴時のシャワーが熱いと胸を指さし、確認すると火傷の痕があった。</p> <p>また入浴サービス時の陰部の洗浄も嫌がっている。なのでそんなに丁寧にしなくてもいい。</p> <p>火傷の原因となるような入浴サービスがあったのか教えて欲しい。また自分の想いを言葉で伝えることが苦手であるためそのことを踏まえて支援をして欲しい。</p>	<p>自宅を訪問し、家族へ支援方法の説明を行ない、火傷の原因となるような支援は無かったこと、また自分の想いを言葉で伝えることが苦手だということを職員間で共有し、支援していくことを伝え、ご理解頂く。</p> <p>対応を検討して頂けるなら今後も利用を継続していきたいと思うと家族より返答を頂く。</p>
1	6/2	新城市障害者 相談支援事業所 レインボーはうす	利用者 家族	<p>相談員交替の挨拶時に“持論”としながらもサービス利用ができなくなるような発言を受けて、ショックを受けるとともに不安が残った。</p> <p>相談員の言うことなので、法人の決定事項なのかもしれないと疑心暗鬼になってしまう。</p> <p>信頼関係が築けていない中で、持論を展開するのではなく安心して話せる相談員であってほしい。</p>	<p>担当した相談員に状況を確認。相談員なりに利用者さんのことを考えた上での提案であったとの説明を受けた。</p> <p>しかし、相談員の持論は必要ないこと、まして信頼関係も築けていない段階で言うことではないことを管理者から説明し、今後同様のことが無いよう指導した。</p>