

## 苦情受付状況（平成30年度）

平成30年12月31日現在

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
1	4/9	居宅介護事業所 レインボーはうす	施設利用者 本人	失禁をして、汚れたままひとりでグループホームに残さないで欲しい。	対応できない場面になったら、管理者、サービス管理責任者へ連絡し、指示を仰ぐ。利用者さんに衣類交換させてもらえるように関係性、支援スキルを身につける。
2	4/16	西部福祉会館	利用者家族	利用後に帰宅した娘の手の甲に「バーカ」と書いてあった。担当職員から書かれたものだと話した。自分の娘も気に障ることを言ったかもしれないけど、自分の思いを伝える事の出来ない障害を持つ方に、同じような事があってはならない。	所長、サービス管理責任者、担当職員よりご本人、ご家族に謝罪した。今後の対策として虐待事案として今後このような事がないように、職員に周知徹底していくとともに、利用者さんとのコミュニケーションのはかり方について、緊密さや親しさの表現方法を間違った形で表してはいけないという事を再度職員間で周知していった。ご本人はこの事案後も以前と変わらず当該職員との会話を楽しんでいる。
3	8/2	レインボーの お菓子やさん	利用者本人	他利用者の服や身体から獣の臭いがして臭くて困る。どうにかして欲しい。	本人と面談を行い、入浴の仕方、洗濯についての助言を行う。また、通所時、汗をかいてしまう為、私服で来所してからポロシャツに着替えるよう助言する。 結果、月～金で西部福祉会館の地域活動支援センターを利用し、毎日入浴できるようになる。また、来所してからの着替えも定着。臭いが気になる時は消臭スプレーを持参し、使用する事が出来るようになった。
4	9/1	サポートホーム ほうらい	利用者家族	利用者の顔に傷ができていたのが気になる。 出血もあったが通院等も無かった。 どのような状況なのか教えてほしい。	事業所内で直接支援に関わっている職員への聞き取りや記録等を確認。 夜間の転倒で傷ができたことを確認。 出血はあったが、じきに止血したため通院はしなかったとのこと。 聞き取りの結果をご家族に報告するとともに、ご家族、管理者等、今後の報告・連絡体制について徹底した。

## 苦情受付状況（平成30年度）

平成30年12月31日現在

受付 No.	時期	事業名	申出人	苦情内容	対策（結果）
5	10/29	レインボーはうす	利用者本人	<p>昼食工場の訓練作業内容や指示の声掛けなどが馬鹿にされているように感じる。私は知的障害ではないので、普通に扱ってほしい。工賃が少なすぎてやる気がなくなった。</p>	<p>作業を行わず、就職に向けた応援を続けることにした。本人の悩みやイライラを打ち明ける場所が両親しかおらず、両親からは否定の声掛けしかもらえない。共感できる人に話すことでストレスコントロールが出来るように、支援者を頼るよう助言すると了解された。11月13日に予定している職業センターでの職業適性検査の結果をもとに、ウィルと就労移行で具体的な就職活動方法を検討していくこととした。それまでは、いつでも本人の話聞く時間を設けることを提案し、了解された。</p> <p>また、ホットナイトの情報を伝え同じような境遇の人と接点を持ち、ストレスコントロールできるよう提案した。</p>
6	12/5	西部福祉会館	利用者本人	<p>一般浴の湯温が低く、浴槽につかることができず、シャワー浴だけになってしまった。イライラした。ちゃんとお風呂に入りたかった。</p>	<p>ご本人に所長、サビ管より謝罪をする。</p> <p>触る必要のないボイラー室のスイッチを操作してしまった事が原因である為、どの職員でもわかるように「さわらない！」等のシールを貼って誤作動の予防をした。</p>