

苦情解決結果の報告

社会福祉法人薄光会 苦情解決に関する規程第12条（公表）に基づき、令和2年10月1日から令和3年3月31日までの間において受け付けた苦情解決結果を報告します。

受付年月日	受付方法	申出人	苦情内容・本人の希望	第三者委員への報告の希望	対応	結果
令和2年 10月30日	連絡ノート	保護者	左腕に痣が出来ている。 学園でのものか家庭でのものかわからないが、学園でもなぜ痣が出来たのかを確認して欲しい。	否	左腕上腕部内側に縦10cm横5cm程の痣を確認する。擦り傷等は見られなかった。 転倒や打ち身、他者との過剰な身体接触等は確認されなかった。	申出人に電話にて、原因は確認できなかったことを伝え、痣に気が付かなかったことを謝罪する。
令和3年 1月20日	土地の所有者からの電話	土地の所有者	他人の敷地に勝手に長時間車を停めて謝罪もないのか。	否	自宅へ伺い謝罪する。	二度と敷地内に駐車しないと確約し、謝罪を受け入れていただく。
令和3年 2月11日	電話	電話を受けた本人	数年前から同じ電話番号からの間違い電話が多く困っている。責任者につないで欲しい。	未確認	いただいた電話で謝罪後、事実確認を行う。 送迎用携帯電話に登録した番号が誤っていた。	すべての送迎用の携帯の電話番号の登録を確認し、すべての登録情報が正しいことを確認する。 固定電話から発信する際は、慎重にダイヤルするようミーティングで確認する。

法人ホームページへの匿名の問い合わせについて

- ◎ 受付年月日 令和2年9月23日（水）
- ◎ 受付方法 法人のホームページ お問い合わせフォームより
- ◎ 申出人 匿名
- ◎ 通報の内容 外出支援（遠足）について
コロナウイルス感染症が終息していない中、外出支援（遠足）の計画は軽率ではないか。
- ◎ 対応 経営会議で対応を検討し、法人への苦情ととらえ、法人ホームページに公表する。
以下3点に留意し、遠足を実施した。
 - ① 外出は週末を避け、平日の空いている時期にする。
 - ② 昼食の内容、食べる場所等、三密を避けた環境で食事支援する。
 - ③ 利用者、職員共に全員マスク着用の徹底、こまめな手指消毒、定期的な検温等、出来得る限りの感染予防対策をする。

以上

苦情解決結果の報告

社会福祉法人薄光会 苦情解決に関する規程第12条（公表）に基づき、令和3年4月1日から令和3年9月30日までの間において受け付けた苦情解決結果を報告します。

受付年月日	受付方法	申出人	苦情内容・本人の希望	第三者委員への報告の希望	対応	結果
令和3年 5月25日	相談支援事業所より	保護者	<p>① 職員の異動により、苦情受付が誰になったかわからない。</p> <p>② 送迎時に日中の様子を聞く機会があるが、職員によって見解が違い、何が本当のことかわからなくなり不安を感じた。服薬調整をしているので、日中の様子をきちんと伝えて欲しい。</p> <p>③ 情報の共有が、どのようになされているのかも心配に感じてしまった。情報共有がどのようになされているのか教えて欲しい。</p>	否	<p>① 苦情受付担当を説明していなかったことを謝罪し、担当窓口を伝える。</p> <p>② 職員の主観で、その日の出来事を伝えてしまっている可能性があるため、情報を整理してからお伝えするよう、職員に働きかけていくことを伝えた。</p> <p>③ ミーティングを用いて情報共有していることを伝えた。</p>	<p>今後も何か困りのことや不安に思うことがあれば連絡をいただけるよう伝える。</p> <p>職員対応としては、連絡帳の内容を確認し、記載内容の範囲で様子を伝え、問い合わせがあった場合は、その旨をミーティングで周知し、担当職員に申し送りを行い、不安の解消に努めることとした。</p>
令和3年 5月28日	電話	本人	<p>① 「朝」連絡をくれると言っていたのに9時30分を過ぎていても連絡がこない。</p> <p>② 通院等乗降介助サービス事業所は来ないと言っていたのに来てしまっている。</p> <p>③ 担当相談支援専門員の言っていることが全然違う。相談支援専門員を代えて欲しい。</p>	否	<p>「朝」に連絡が出来なかったこと、明確な時間をお伝えしていなかったことで不快に思わせてしまったことを電話で謝罪し、またサービス事業所への連絡も行き届いていなかったことにも謝罪をした。</p> <p>行政担当者と本人宅を訪問し、直接謝罪する。</p>	<p>ご本人は怒りが鎮まらないうまま電話を終了した。</p> <p>朝の内容について改めて直接謝罪、再発防止の話をするも本人の中では納得がいかないようであり、平</p>

					<p>改めて管理者と共に謝罪、再発防止に努める旨を伝える。</p>	<p>行線状態が続く。 暴言や金品要求する行動も見られた為、これ以上話が続けられないと判断し「後日、管理者を連れて訪問する」との約束をし、自宅を後にした。 この件に触れた途端、それまで穏やかな様子とは一変し怒りを表出する。 管理者の判断で「相談支援の担当を代えますか？」との問いに対し、本人はこれに同意する。以後、計画相談支援はセルフプランへ移行し、行政担当者が対応することとなる。</p>
--	--	--	--	--	-----------------------------------	---

虐待疑いの通報に対する対応の報告

◎ 通報の期間と回数

令和2年4月より短い期間に複数回

◎ 通報の受付

富津市のホームページ

◎ 申出人

匿名

◎ 通報の内容

湊ひかり学園における障害者虐待の疑い

◎ 対応

法人外部の方を含めた特別委員会（虐待防止委員会）を立ち上げ事実を確認（令和2年8月から令和3年4月まで 計 6回開催）

職員面談（令和2年9月には外部委員による面談実施）やミーティングで、利用者の呼称について『～さん』とすることを再確認し、利用者への対応についても、『それは？』と思うような対応については、職員間で声を掛け合い、なくしていくようにしてきました。

◎ 結果

第5回委員会終了後、虐待疑いの通報について富津市役所のコアメンバー会議で協議をした結果、虐待行為の事実が確認されなかった旨回答をいただきました。

この回答を受け、特別委員会としての虐待防止委員会は第6回委員会で総括を行い、次年度以降設置が義務化される制度上の虐待防止委員会、法人内政策企画会議に役割を委譲し、外部委員の皆様からいただいた助言を生かし、利用者に寄り添った、よりよい支援を目指していくことを確認し、終結としました。

※外部委員の皆様よりいただいた助言等を下記にまとめました。

（1）内部統制の再構築、学びの機会や業務改善の機会を作り出すということについて

- ・焦って形だけ作っても仕方がない。
- ・法人職員たちが行うべきは、法人・事業所に期待してくれている利用者の方のための支援。事業所内で色々話して、考えの違いを浮かび上げらせ、考え方が違っていることを認識することからはじめていったらどうか。
- ・上役が現場の考えを知るところから始めるべき。
- ・職員が「自分は職場から大切にされている」と感じられることが大事。
- ・障がい特性を理解した先に質の良い支援がある。それらを学べなかったのであれば、学ぶチャンスがいっぱいあった方がよいかもしれない。
- ・利用者が落ち着かなくなった場合の対応手順書の作成が必要。
- ・この取り組みを法人全体の取り組みにして行って欲しい。

（2）虐待通報を踏まえて支援体制を見直すということと、虐待の有無に限らず、職員が望ましい学びの機会を経て、自分たちが大事にされていると感じながら、利用者支援を進めて行くということについて

- ・不適切な支援、不適切に見える支援は無くしていかなければならない。一方で、その支援のプロセスにおいてどこが間違っていて、どこが良かったのか等については明確にしていく必要がある。目的は職員育成。
- ・大事なことは利用者にとっての安心。利用者は安心なところでは不穏にはならない。環境調整（人的・空間的）が必要だと思う。

- ・利用者はみんな遠慮して生きている。遠慮しないで生き方を主張できる場所を作っていければと思う。
- ・我々障がい児者支援・高齢者支援の仕事は、職員間において「こういう思いでやりたい」ということを聞かなければ支援チームとしての関係性は結ばない。答えのある話ではないと思うが、議論し続ける必要があると思う。

(3) 開かれた法人・事業所であること。「外の風」を入れていくということ) 今後のことを未来志向で考えてくということについて。

- ・職員のレベルアップ、スキルアップのために異動し、色々な事業所を経験していくことに反対ではないが、一方で、長い期間同じところに所属することでわかってくることが、深まってくることもあると思う。
- ・事業所を超えて、活発に意見できる手立てを講じて欲しい。
- ・色々な意味で外部に開かれた法人・事業所であって欲しい。色々な人に係っていただき、愚痴がいつでも言えて、みんなが緩やかに認め合っている組織であって欲しい。
- ・せっきやく法人の中にいくつもの事業所があるのであれば、ずっと専門職でも良いが、もう少し違う風にあたる機会（異動の機会）があったら良いと思う。
- ・せっきやくだから全職員に、何かはじまったと感じて欲しい気がする。
- ・自己肯定感を上げ、それを保っていくには、簡単なもので成果がでるもの、みんながやったらできるものが良いと思う。
- ・一つの事業所での在籍期間が長くなれば長くなるほど居心地よくなってしまう。
人事異動は必要な動きで、基本的には5～10年で異動ではないか。
- ・虐待通報はあった方が良いのか、ない方が良いのか。
どちらが良いのか考えてしまうが、疑いの段階であれば防げるので、その観点が重要だと思う。
- ・委員会は終結となるが、今後も外部委員の方々と連携し何が出来るか考えていきたい。いつでも声をかけて欲しい。

以上