




令和3年度 相談・苦情シート（あかつき園）

第三者委員				
				
月・日	報告者	申出人	内 容	対 応 策
R3.6.16	サービス管理責任者	H・Mさん	・午前の活動がカラオケだったのだが、終了後他利用者（F・Jさん）が横で歌詞を教えるのが嫌だった。私は全部覚えているのに。と、苦情を支援に伝えている。	・F・Jさんから話を聞くと、次の順番が自分だった事もあり、待ちきれなかったとのこと。その他の利用者が歌うときは静かに聞くようお願いをし理解して頂いている。
R3.6.21	支援次長	短期利用児保護者様	・本児が自宅にて父や母を叩いたり、物を投げたり、物に当たるなどの行為があるため、どうしたらいいが困っている。	話の傾聴に努め、自宅での現状を把握し、対応策について助言している。
R3.8.7	生活支援員	M・Aさん	・同室利用者が勝手にリモコンを使い、テレビを見ているとクレームあり。	・同室利用者様には、自らのリモコン・テレビを使用するよう伝え、納得して頂いている。
R3.9.20	生活支援員	E・Mさん保護者様	・一時帰宅をするにあたり、帰宅の直前にワクチン接種を受けた事を伝え聞いたものの、事前連絡や相談がなかった事について。さらに帰宅後、ワクチン接種による影響とみられる発熱があり、てんかん発作もあったとのこと。見た目も痩せたように感じ、食事がしっかりと摂れているのか心配になった。今後逐一報告してほしい旨と、ワクチン接種についても看護師から連絡があるべきだったのではないかとのご意見を頂いた。	・保護者様の話を傾聴した上で、申し送り、配慮の行き届かなかったことについて謝罪をした。対応としては、ご意見を真摯に受け止め、園田よりの活用、利用者様一人ひとりの状況及び家族への伝達事項等、担当者のみならず、担当者以外の職員とも連携も図り、職員間でお互いにフォローし合える環境を整え、家族との信頼関係の構築を図れるよう努めることとした。
R3.12.29	サービス管理責任者	M・Aさん保護者様	・年末帰省の際、バックに服が一組ずつしか入っていない。連泊するのに一組では少ない。どうしたらよいか。電話を受けた職員が即対応している。	・本利用者様が帰省する際は、最低3組は持たせている。新しい担当者に変わり、この引継ぎがスムーズに出来ていなかった事が要因、職員間の引継ぎの仕方について確認した。
R4.2.2	サービス管理責任者	F・Jさん	・排せつ後のふき取りについて。ふき取りを先にしてから、立たせてもらい下着・ずぼんをはかせてほしい。	・サビ管より女子支援員に伝えてほしいとの要望があり、職員間で共有している。




令和3年度 相談・苦情シート（あかつき学園）

第三者委員				
				
月・日	報告者	申出人	内 容	対 応 策
R3.4.27	主任	N・H さん	GW 帰宅したいとの相談	<ul style="list-style-type: none"> ・世間でのコロナの感染状況や過ごしている施設の状況・方針を説明し、島外への移動のは感染のリスクがあることを丁寧に説明理解して頂いている。
R3.5.21	主任	T・Rさん保護者	GW に帰宅させられなかったの で、運動会御は帰宅させたいとの相談	<ul style="list-style-type: none"> ・世間でのコロナの感染状況や過ごしている施設の状況・方針を説明し、島外への移動のは感染のリスクがあることを丁寧に説明理解して頂いている。6月に養護学校の現場実習が屋久島で予定しているので、その際には帰宅できるよう配慮したいとお伝えし、ご理解を頂いている。

令和3年度 相談・苦情シート（グループホームヴィラ星原）

第三者委員			月・日	報告者	申出人	内 容	対 応 策
							
			R3.4月 支援会議にて	サービス管理責任者	世話人	<ul style="list-style-type: none"> 職員トイレを作ってほしい。 (検討してほしい) 男性ばかりの利用者様ということで、共同利用は抵抗を感じている。 	<ul style="list-style-type: none"> 大きな予算を伴うことでもあるので、本部で検討して頂いている。
			R3.4.15	サービス管理責任者	M・Aさん	<ul style="list-style-type: none"> 車が欲しい。免許を取得したので車を購入して通勤に利用したい。 	<ul style="list-style-type: none"> 当人と話し合い、保険や購入を費用を話し合い、入念に準備した上で、5月に購入している。現在は通勤等に使用している。
			R3.6.20	サービス管理責任者	I・Mさん	<ul style="list-style-type: none"> ホームを出たい。他のホームにはいけないのか。 	<ul style="list-style-type: none"> 当人を交えて支援会議を実施。今後他ホームの状況も鑑みながら職場との位置関係、通勤方法などを検討していく。R3.12月 市街地に転居している。
			R3.10.11	サービス管理責任者	F・Kさん	<ul style="list-style-type: none"> 自由になりたい。家に帰りたい。パチンコしたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 当人と話し合いの場を設け、自らのお金を自由に使いたい、家に帰りたいとの意向が強かったため、尊重しお金を渡し自宅に帰宅。終日パチンコで使用してからホームに帰宅。以後は元の生活に戻っている。
			以前より	管理者	S・Nさん	<ul style="list-style-type: none"> 一人暮らしがしたい 	<ul style="list-style-type: none"> 多々一人暮らしをしたいとの相談があり、一人暮らしのために、金銭管理・体調管理・料理などを練習し準備しながら、本人の希望する住居を探していたところ、かねてから希望していた住居に入居が決まり、R4.3.29～引っ越しを済ませ、一人暮らしを始められている。

令和3年度 相談・苦情シート（すまいるキッズ）

第三者委員			月・日	報告者	申出人	内 容	対 応 策
							
R3.5.22	児童発達管理責任者	児保護者様	父送迎の際、9時受入は知ってはいしたが早くついてしまった。そのことを説明する前に、頭ごなしに強い口調で言われ気分を害した。日頃から特定の職員の方の対応については、口調の強さを感じている。子供を安心して預けられない。教育や指導はどのようにしているのか。	・サービス対応については、スタッフ会議の中で共有を図っている。この件に関し、対象職員に聞き取りを実施し、適切な対応に心がけるよう指導したい。後日当人との面談実施。翌日接遇マナーなどを中心として職員研修を実施した。			
R3.6.4	児童発達管理責任者	小学校（教頭）様	・保育所等訪問の中で対象児の転校前と現在を比較されるような言葉があり、担当としてどのように受け取めたら良いか困っている状況。訪問支援のスタッフが他にもいるのか、対応が可能なのか相談。	・頂いた内容について担当職員に確認した上で訪問する旨を説明。誤解されるような対応がなかったか、対応が適切であったか、改善すべきところをしっかりと努めたい。6/5上司に相談報告。①対象児の支援が優先。（契約の意に反していないか。）②訪問支援の目的について再確認する必要がある。③双方の意見を聞き、改善すべき点を真摯に受け止め改善する。6/7訪問担当と面談。6/9学校訪問。状況を確認。今後の訪問支援について説明。保護者面談を実施。			
R3.11.22	児童発達管理責任者	児保護者 様	・支援会議（相談）の際に対象女児がズボンに手を入れ、下腹部周辺に触れている事を対象職員が、「自慰行為」と表現した事に対し、保護者より、男性スタッフからそのような提起がなされた事に対し、心穏やかではいられなかったとの意見。そういうのは、男性スタッフではなく、女性スタッフから話をしてほしかったとの母としての気持ちもあったと相談あり。	・適切な言葉ではなく、インパクトの強い言葉表現になってしまった。実際の行為として、正確性や客観性に欠けた配慮のない言葉であった。そのままの行為を描写した表現（下腹部付近を触れている等）の表現を用いるべきであり、配慮すべき内容であった。性的な部分について、支援会議等で対応を協議した上で今後の対応につなげて行きたい。			