

## 改善結果（状況）報告書

（苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員）

平成 30 年 1 月 31 日

（苦情申出人）

A 様

（苦情解決責任者名）松村 忠彦 印

平成 29 年 12 月 22 日付の苦情については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

## 記

苦情内容	
	<p>1. クリスマス会(全体行事)の実施日に、普段は接する機会が少ない他グループのご利用者様でA様のヘッドギアを外したがるこだわりを持った方と同じ場面になることが予想された為、ヘッドギアを予め外しておくことを支援員が提案(送迎車内でも対応実施している)した際に眼鏡も外すように言われた。眼鏡を外すことは目が見えない人にとっては権利侵害に当たる。</p> <p>2. また、同日に処方されていた薬を持参していたが、薬の情報書がなかったことで、看護師より薬の情報書の持参、飲みすぎ等の注意喚起をされたが、本人の理解力の範囲を超えた説明であった為、薬を飲んではいけないと感じ、情緒を乱す原因となった。</p>
改善結果	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・眼鏡を外して対応してもらった可能性があったことについて、配慮に配慮を重ねた声掛けであったが、結果的にご本人の権利を侵害する支援内容になってしまったことを謝罪する。</li> <li>・薬の情報書の件については、ご本人が薬の情報等に詳しい一面もあることから、対応した支援者が薬の説明や難しい内容の説明をしたことで、かえって情緒不安定にさせてしまったことについて謝罪する。説明した経緯・背景については、情報書の提出がなかったことにより、過剰な服薬状況にならないか心配であったことをお伝えしている。</li> <li>・ご本人の思いを書きつづられた書面を職員全体で供覧し、再発防止に努める。</li> <li>・薬の情報書の件については、ご本人の障がい特性を理解し、難しい内容説明が必要な際は父親を通して説明を実施する。</li> <li>・眼鏡の件については、今後も配慮した声掛け・対応の継続をおこないながらもご本人の不利益につながらないように支援をおこなう。</li> <li>・今後も、ご本人の気持ちがプラスの方向で物事が進んでいくようにご本人・父親・支援者が協力していくことを提案し、了承していただく。</li> </ul>

上記の苦情改善結果報告を了承します。

平成 年 月 日

ご利用者様氏名：

ご利用者様ご家族氏名：