

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）

令和 4 年 1 月 2 4 日

（苦情申出人） A 様 （ご利用者様本人）

B 様 （ご本人お父様）

C 様 ご本人お母様）

（苦情解決責任者名）石井 康就 印

令和 4 年 1 月 2 4 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 10 月 2 日（土）起床時にご本人 A 氏の鼻から多量に鼻血が出ている。また、その後帰省時のご自宅でも鼻血が止まらず救急車を要請され止血を行っている。10 月 4 日（月）に A 氏とご家族（母親）、看護師で耳鼻咽喉科に通院を行う。1 月 19 日（水）に看護師と看護日誌の Dr コメントの件でお話しをされ、「鼻をいじったのが原因みたいですね」と言う言葉はお母様は聞かれていないとお話しがあった。看護師から「職員は一生懸命仕事を行っているので、もういいじゃないですか」と言われたとのこと。また、お母様から「本人に鼻血の件を確認すると、棒のような物で突かれたと言っています。A 氏の言葉を信じてます」と言われ、再度鼻血の件を確認して欲しい。</p> <p>② 数年前に A 氏が脇を痛めたが外傷がなかった為、職員から様子観察を行うことを伝えられた。1～2 週間後ご家族が A 氏の様子を観た時に相当痛みが腫れていた為、職員に通院の依頼を行ったがその後返事はなかった。1 か月後にしびれを切らして月曜日に明德に出向き「これから病院に連れていきます」と言うと「明日行く予定でした」と言われた。その後通院を行い、打撲と診断される。お母様より「ちゃんと本人や母親の言葉を聞いて直ぐに通院に行って欲しかった」とおっしゃられている。</p> <p>③ 利用者の服は家族で管理する様に言われている。入所後数年経つうちに、土日の帰宅時に全部の服がそろってない様になった。何度も「A の服は A の部屋に全部置いて下さい。そうでないと管理できません」と申し入れたが、全部揃った事はなく常にストレスを感じていた。そうするうちにコロナ禍になり、2 年程 A の部屋に入れなかった。その間に居室に衣類が増えていた。どのような経緯で居室の衣類が増えたのか確認してほしい。</p> <p>④ 更に、現在 A の部屋に随分前に揃えていた服など増えて多すぎる程になっているので適正な枚数（4 セット程度）にして、残りの衣類を家族に戻して欲しい。足りない時は母親に連絡して欲しい。</p>

	<p>⑤ Z氏が「Aくんはこの頃色んな人に色んな物を買ってあげているのか」との内容を職員から言われたとお母様に報告されている。結果、本人のお小遣いで第三者（職員）が備品を購入していたり、買った衣類を着ているのではないかと思った。</p> <p>⑥ネット購入時はコンビニ支払いでレシートに金額は記載しているが品名は出納帳に手書きであるけど今後ネット購入時は明細用紙に金額・品名（写真付き）が記載している為、その用紙も併せて確認出来るようにして欲しい。</p> <p>⑦帰省時と通院時にくたびれた衣類を着ていることがあり、外出のときは恥ずかしくない程度の衣類の着用を行って欲しい。</p>
改善結果	<p>①について</p>
	<p>※10月2日（土）A氏の鼻血の件では10月7日（木）にご夫婦で施設へ来園して頂き、副施設長・入所サービス管理責任者・当日明け男性職員で条項の説明をさせていただきました。</p> <p>内容は以下の通り。</p> <p>ア）10/1（金）20：50から就寝される21：20頃までA氏が居室とトイレを行き来されており、この時間まではまだ出血されていないことの確認。</p> <p>イ）10/2（土）午前3：01起きてこられトイレと居室、洗面台の往来を繰り返されている。3：06に洗面台から出てこられた際にA氏が鼻から出血しているのを男性夜勤者が発見し対応にあたる。その間、男性夜勤者は他のご利用者様の支援にあたっていたことはモニターでも確認。A氏の出血がある時間まで鼻を棒でつつくような行為はなかったことも確認していただいております。また、他のご利用者様も近くにおらず、洗面所に血の痕が残っていたことと、この時期鼻を穿っていることを複数の職員が何度も目撃していたことから、ご本人が洗面台で鼻を穿ったことが原因で出血した可能性が高いのではないかとお伝えさせていただきました。</p> <p>ウ）モニター確認後、洗面所・トイレ・居室に棒のようなものがないかを一緒に確認いただきました。その後、最終的にはお母様からも「色々疑ってすみませんでした」とこの時にご返事をいただき、職員が棒で鼻を突かれたと思われた件に関しましては、ご理解いただけたと解釈しております。</p> <p>※10月4日（月）の耳鼻咽喉科の通院時の主治医とのやり取りの見解の違いに関しまして</p> <p>ア）「鼻をいじったのが原因みたいですね」の記録の記載に関しましては、今回ご意見をいただいたことから改めて耳鼻咽喉科へカルテの記載事項の確認の連絡を行っております。</p> <p>イ）耳鼻咽喉科看護師のコメントといたしまして「先生に確認しました。カルテにはレントゲン撮影、鼻腔内カメラ検査、鼻中隔欠損、手術した経緯なし、ガーゼを詰め粘膜保護薬処方と記録されています。鼻血は鼻を触った事が出るのが普通でカルテまでは記載がされていません。通常、痒いので触るため粘膜保護の薬がでます。」と報告を受けております。はっきりと「鼻をいじったことが原因ですね」と言われたかまでの確認は取れませんでした。日頃から看護師が通院する際は今回の通院に限らず、主治医からの所見の内容をそのまま記録しており、帰園後に看護日誌へ記載するようになっております。</p>

※1月19日（水）ご家族と看護師との鼻血の件で電話でのやり取りの中で、看護師から「職員は一生懸命仕事を行っているので、もういいじゃないですか」との発言に不快感を抱かれた件に関しまして

ア) 電話中に同室にいた別の看護師からも当該看護師からは「職員は一生懸命仕事を行っているので、もういいじゃないですか」というような発言はなかったと報告を受けています。

イ) やり取りを行った看護師からの聞き取りからやり取りの中で「そんなことをする職員はいないと思います。みんな一生懸命支援していると思います」と伝えた後にお母様から「じゃーもうお会いされなくても結構です」とのご返事をいただいたことから、このニュアンスが今回のお母様からいわれた「職員は一生懸命仕事を行っているので、もういいじゃないですか」と伝わった可能性があります。

②数年前にA氏が脇を痛め直ぐに通院に行つて欲しかったとの内容に関しまして

ア) 過去の記録から、右脇腹を痛められた時期の再確認をいたしました。H29年2月28日15:25、地域交流ホールで右半身を下にした状態で転倒する発作がある。その時に右脇腹を痛められています。通常発作の状況と違い意識回復まで5分程度かかり意識回復後も歩行が不安定であった為、居室で静養。10分程横になられた後は、本人からの痛みの訴えがなくなりましたが、その後病院に通院しようとしたが強い拒否があり様子観察と記載あり。今後もご本人が怪我などをされた時は現状の確認を関係者で行い、通院も視野に入れた対応をさせていただきます。ご家族へ様子観察後の経過報告を十分にお伝えできていなかったことに関しましてお詫び申し上げます。

③利用者の服は家族で管理する様に言われているとの内容に関しまして

ア) 家族会などで衣替えのご協力をさせていただきましたが、ご利用者様の衣類管理の全てをご家族に依頼した内容ではございませんでした。説明が不足し誤解を招き申し訳ございませんでした。

※入所後数年経つうちに、土日の帰宅時に全部の服がそろってないとの内容に関しまして

ア) 記録を確認いたしました。H29年12月頃から、居室にある洗濯済の衣類を全て洗濯室に出す行為が続いたため、一時的に洗濯室に衣類を保管させていただいた時期がありました。それに伴い、他ご利用者様の衣類を持ち出して着る行為があつて、居室に衣類が全て揃っている状態ではなかった時期もありました。その為、週末にご家族が居室衣類を確認していただいた時に衣類が不足している現状があつたと思われまふ。

※2年程前に居室の衣類が増えていたとの内容に関しまして

ア) A氏の衣類のこだわりがなくなったことで、衣類を全て居室に保管できるようになりました。結果、2年程前に居室衣類が増えたよう感じられたと思います。洗濯室に衣類を管理した件やA氏の衣類のこだわりの内容を十分にお伝えできていなかったことに関しましてお詫び申し上げます。

	<p>④A氏の衣類を確認後、居室衣類は適正枚数（4セット程度）を保管します。残りの衣類をご家族に返却いたします。</p> <p>⑥ 本人のお小遣いで第三者（職員）が備品を購入しいたり、買った衣類を着ている内容についてですが、A氏のお小遣いではご本人の備品のみ購入しています。令和3年9月購入の上履きは、12月に新しい上履き購入までA氏が履かれています。</p> <p>⑥ネット購入（Amazon）時は明細用紙に金額・品名（写真付き）が記載している為、その用紙も併せて確認を行って頂きます。</p> <p>⑦外出着は別で保管を行い、必要な時に外出着に着替えて頂きます。</p>
--	---

上記の苦情改善結果報告を了承します。

令和 年 月 日

ご利用者様氏名

ご利用者様ご家族氏名

以下の文例は、電話連絡の際、様式5のみで無理がある場合使用

令和 年 月 日

様

チャレンジめいとくの里 施設長
苦情解決責任者 石井 康就

苦情改善状況報告回答のお願い

令和 年 月 日付の苦情（受付No. ）については、別紙様式5の
とおり改善いたしましたので、報告いたします。

つきましては、記録として保存いたしますので、ご回答を頂きますよう
をお願いいたします。下記該当項目に○をつけて下さい。

- ① 了承します。
- ② 了承できません。
- ③ 第三者委員会で検討ください。

②③の場合、下欄に疑問点等ご意見をいただければ幸いです。検討して再報告をさせて
頂きたく存じます。

令和 年 月 日

ご利用者様 氏名

ご利用者様 ご家族氏名

印

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 3年 11月 26日	意見・要望等の 発生時期	令和 3年 11月 26日
記入者	サービス管理責任者 福田 悟		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	A様の相談支援事業所より 就労継続支援B型		
意見・要望の 内容等	<p>・A氏本人より電話があり、B氏に対しての対人関係について、担当支援員から熱心に支援してもらっているのは、わかっているが、今の自分の精神状況では、「あいさつだったらできる？」や「〇〇とかはどうですか？」という提案されることもストレスになっているので、今はただ話を聴くだけにしてほしいという話をされたので、代わりに伝えたとのこと。</p> <p>・謝罪等をしてほしいわけではなく、今の自分の状況を理解して欲しいという意味とのことであった。</p> <p>上記のことは、次回実施の担当者会議で提案はせずに話を聴くだけにすることを確認していた。</p>		
申出者への説明 や回答内容 または行なっ た対応	<p>・再度、B型職員へ対応の周知を行うとともにどのような声掛けをしていたかを確認することを伝えている。</p> <p>→11/29 当該職員へ聞き取りを行う。担当者会議から提案になるような声掛けはしていないとのことであった。</p> <p>・再度対応の仕方を統一したうえで、次回利用日から実施することとする。</p>		

※ 副施設長、施設長に報告する。

れいわ ねん がつ にち
令和3年11月17日くじょうもうしでにん さま
(苦情申出人) グループホームご利用者 A 様くじょうかいけつせきにんしゃめい
(苦情解決責任者名) 石井 康就 印

れいわ ねん がつ にちづけ くじょう か き かいぜん
令和3年11月1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
ほうこく
報告いたします。

記

くじょうないよう 苦情内容	<p>① 10月28日、ホームにて 女性支援員より「こぎゃーん服ば持って・・・。」 と言われ 嫌だったけれど、なにも言えなかった。今 持っている洋服 をどうしようか、自宅に持ってかえらないと いけないのだろうかかと 悩んでいる。また、そのときその女性支援員から 「おおきい服もも っとるね。XLできらんとがあったら わたし(女性支援員)にちょう だい。」と言われたけど どうしようかも悩んでいる。 衣がえについては、担当支援員と一緒にするものだと思っていたた め、どうこたえてよいか混乱した。</p> <p>②ほかに、知らないうちに部屋のクローゼットのなかの状況が いつのま にか かわっていて、洋服がいっぱいハンガーに かけられていて おど ろいた。担当支援員に聞いても 知らないと言われ、だれがクローゼッ トの洋服を触ったのか不思議である。</p>
かいぜんけっか 改善結果	<p>じょうき てん くじょうないよう い か とお ちょうさ かいぜん おこな 上記2点の 苦情内容について 以下の通り調査と改善 を行いましたの で、ご確認をお願いいたします。</p> <p>① A様へ対して、よくないことばづかいをした職員へ、どうしてその ようなことを言ったのか、サービス管理責任者(中島)から はなし をききました。</p> <p>そのときは、リビングでみなさんと衣がえについて 話題にあがっ ていて、A様が「わたしも衣がえをてつだってほしい」と希望をお っしゃられていたときに そのようなことを言ったとのことでした。</p> <p>「服をちょうだい」ということばは、ほかの入居者様や めいとく の里の利用者様で 必要なひとがいれば そちらに使ってもらいたいの で ゆずっていただけないか という意味でお伝えしたとのことでした。</p> <p>ただ、それは A様にとっては分かりづらく、不快な思いをされた のではないかと推察いたします。</p>

このことは、『知的障がいのある方を支援するための行動規範』にある「利用者に分かりやすいコミュニケーション手段を用い、不安を与えないようにします」「支援者側の価値観や都合での一方的・

画一的な支援内容にはしません」を守っていなかったことを、その女性支援員に指摘し、これからは守るよう指導いたしました。

また、担当支援員もいつ衣がえをするのか、きちんとA様とはなしをしておくべきでした。このことは、担当をもつすべての支援員にA様が感じられたことを伝え、入居者様が季節に適した洋服が着られるよう支援してほしいと指導いたしました。

② A様が知らないうちに部屋に入った職員は、①の女性支援員でした。

お部屋に入った理由は、掃除とハンガーポールがA様にとっては高いところにあるため洋服をかけることが大変だろうと思い、親切心からお手伝いしたとのことでした。

このことは、『知的障がいのある方を支援するための行動規範』にある「利用者本人の同意を得ずに、居室に入ったり、所持品を扱ったり、郵便物を開封しません」を守っていなかったことを、その女性支援員に指摘し、これからは守るよう指導いたしました。しかたなく事前に許可なくお部屋に入った場合でも、きちんと入居者様へ報告・説明をすべきでした。

こちらについても、11月11日のゆめくらし事業所の会議で、支援員全員に行動規範を守るよう指導いたしました。

以上、今回お申し出いただいた2点についてご報告させていただきます。

この度はA様へ不快な思いをさせていただきましたこと、深くお詫び申し上げます。まことに申し訳ありませんでした。今回いただいたご意見を今後の支援・サービスの向上へとつなげていきたいと存じますので、今後ともお気づきのことがありましたらお知らせいただければ幸いです。

上記の苦情改善結果報告を了承します。

令和 年 月 日

ご利用者様氏名

ご利用者様ご家族氏名

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 4年 1月 15日	意見・要望等の 発生時期	令和 4年 1月 15日
記入者	サービス管理責任者 福田 悟		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	畑作業でトイレを借りている近隣のA事業所様		
意見・要望の 内容等	<p>■令和4年1月15日（土） ケア・ハピネス支援員にA事業所様の関係者より電話連絡があり、トイレの使用後の汚れや使用するにあたっての訪問がないことへのお尋ねがある。ケアハピネス支援員は状況が分からないため、ワークス支援員に電話内容を連絡、報告がある。</p> <p>■1月17日（月）にA事業所へ電話連絡後に福田サビ管、森永支援員で訪問し、お話を伺う。要望の内容は、トイレ使用後に泥汚れ等があること、使用することについては許可できるが、事前に使用する依頼等をして、ある程度の取り決めをしておいて欲しかったとのことであった。</p>		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<p>【説明・回答】</p> <p>① ご迷惑をおかけした謝罪。</p> <p>② 畑の方から誰でも使ってよいトイレがあると伺っており、公衆トイレのようなイメージで考えてしまい、事前に現場を確認しないまま、現場支援員に伝達してしまったこと。</p> <p>③ 使用する可能性のある曜日の伝達。</p> <p>【その後の対応】</p> <p>① 改めて使用させていただくことの依頼。</p> <p>② 使用する際は、トイレットペーパーを持参すること、使用後は確認し、汚れている場合は、清掃をする。</p> <p>※以上のことを確認し、使用許可を得ている</p>		

※ 副施設長、施設長に報告する。

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 3年 9月 1日	意見・要望等の 発生時期	令和 3年 8月 31日
記入者			
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	A氏 ご家族様 就労継続支援B型		
意見・要望の 内容等	<p>■8月31日午前中に栗拾いの作業に参加したA氏が蚊に刺され、かゆがっており、家族へ状況を伝え、かゆみ止めを塗っている。作業中、半そで、8分丈のズボンだった。9月1日の朝、家族から15か所蚊に刺されており、再度自宅でもかゆみ止めを塗っている。今後、外作業はしないでほしい。外作業になると思わなかったため、長袖を準備していなかった。今日は、内作業でお願いしたい。様子を見てくださいとのこと。必要であれば、かゆみ止めを塗ってほしい。</p>		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<p>① 作業着が不十分だったが、作業に参加させてしまったことへのお詫びを伝える。</p> <p>② サビ管に伝え、情報を共有している。グループ職員へ安全管理について再度周知している。</p> <p>【その後の対応】</p> <p>① ご家族へ作業内容の変更があるため、長袖の準備をしてもらう。また安全管理についての対策についてお伝えする。</p> <p>② 予め、安全管理について職員間で共有し、対応方法について確定していく。</p>		

※ 副施設長、施設長に報告する。

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和3年9月20日	意見・要望等の 発生時期	令和3年9月18日
記入者	サービス管理責任者 中島 裕輔		
意見・要望等 の申出者（氏 名・所属・住 所・電話番号）	A様のご家族様より		
意見・要望の 内容等	<p>18日（土）は朝8時朝食を済ませた頃に迎えに行く予定でした。そのことが、スタッフ間に徹底されていなかった様でした。利用者の活動予定が十分にアクアテラス内で周知されていないと大きな事故、事件につながるかもしれません。過去にも同じようなことがありました。苦情ではありませんが、周知徹底の方法を今一度宜しくお願いします。</p> <p>【経緯】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・9/18（土）の帰省お迎え時刻が、元々9:30であったが8:00へ変更する旨を支援員へお伝えされていた。対応した支援員は、アクアテラス帰宅予定表写し（原本はめいとくの里にて保管）を朱字訂正していたが、【受付日】や【対応者】の記入、【アクアテラス日誌】への記載、担当支援員への【申し送り】がされていなかった。 ・9/18（土）当日勤務していた支援員は、変更の件を知らずお迎え時の対応をしたことで、A様も朝食を摂られず帰省されている。 		

<p>申出者への説明や回答内容または行なった対応</p>	<p>9/20（月）アクアテラスに帰園された際に、サービス管理責任者より対面にて連絡体制の不徹底について謝罪と再発防止策を講じる旨をお伝えした。</p> <p>【今後の対応】</p> <p>①帰宅予定表原本は各グループホームにて保管。</p> <p>②帰宅予定確認用WBを各グループホームに設置。帰省日前日までに翌週の帰宅予定を記入することで、変更があった場合に早期に気付けるようにする。</p> <p>③めいとくの里でも帰宅予定表を参照することがあるため、インターネット共有領域内に帰宅予定一覧ファイルを別途作成し、どの事業所においても確認できるようにする。そのファイル内には変更があった場合のチェック項目を設ける。</p> <p>④業務支援日誌、ゆめくらし事業所日誌に帰省日時変更に関する文例テンプレートを設定する。</p> <div data-bbox="475 862 1318 1294" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>【帰省変更】 分類：日時変更 / キャンセル / 追加 予定) / () : ~ / () : 変更) / () : ~ / () : 《チェック項目》</p> <p>①帰宅予定表訂正：済 / 未 ②帰宅予定一覧訂正：済 / 未 ※ゆめくらし事業所のみ ③食数変更届提出：済 / 未 / 不要 ④帰省時薬調整：済 / 未 / 不要 (対応：)</p> </div> <p>⑤介護系共通マニュアルのうち、食事発注業務マニュアル内「②欠食・変更等のマニュアル」を再度確認し、共通認識を図る。</p>
------------------------------	---

※ 副施設長、施設長に報告する。