

## 地域や家庭にひらかれた愛護会をめざして

苦情解決・虐待防止相談レポート  
(令和2年4月～令和3年3月)

社会福祉法人愛護会では、利用者の方々に安全で、快適な生活を送っていただけるよう、各事業所において発生した苦情や虐待に関する事例について、原因分析を行うとともに、再発防止のための業務改善の取り組みを強化しています。

また、運営の透明化を図るために、情報開示の促進を図るとともに、地域や家庭にひらかれた愛護会をめざして、今後も信頼関係の構築に努めて参ります。

令和2年度において報告のあった事例は、以下のとおりです。

### 苦情・要望

申出人	内 容	対 応
家 族 (第三者委員経由)	息子が施設で暴力を受けているようだ。最初に暴力をふるった職員は今いない。しかし、また別の職員から蹴るなどの暴力を受けていると、帰省時に本人から言われた。このまま続くと大変なので電話した。	利用者に聴き取りを行ったが暴力を受けたことはないとの回答だった。また、関係職員に聴き取りによる事実確認を行ったが暴力をふるった事実はないとの回答であった。本人が家に帰りたいという気持ちを職員は受け止め続けてきたが、不満や不安が強く蓄積するのを全て受け取ることが出来なくなり、それが原因となり今回の申し出に至った。 今回の件に関して、母親には経緯を理解していただいた。施設側と家族側で協力し帰省に関する具体的目標をあげて支援することを母親に承知していただいた。
家 族	これまで1万円以下だった利用料金が今回45,149円の請求書が自宅に届いた。詳細を説明してほしい。	昨年からの年金支給を受け、前年度の収入が発生、利用者負担額が変更となったものである。 大幅な金額の変更の際は事前に家族へ説明をすべきであり、財務課ならびに希望の園で謝罪し納得いただいた。
一般の方及び 第三者委員	午後7時頃、自転車を押して自宅へ向かっていたグループホーム入居者を見つけ、宮守町まで職員に迎えに来てほしい旨電話をいただくも、迎えに行くという対応をしなかった。通報者からは社会福祉施設として職員の対応の不手際と強く苦情を受けた。	翌日、通報者へお礼と謝罪をする。その際、職場内で対応策を検討することを伝えると結果を知りたいと話を受ける。また、第三者委員にも通報した旨話される。後日、通報者の自宅を訪問し、謝罪及び経過と対応策について説明を行い、理解をいただいた。
入所者本人	職員から怒られ、朝ご飯を食べたくない、以前入所していたケアホームに帰りたい、また、移乗する際、無理に抱えあげられて痛かったとの訴えを受けた。	施設長が入所者本人に聴き取りを行うとともに、当該職員に注意し改善する旨伝える。 施設長と補佐で当該職員に訴えを確認、決して怒ってはいないこと、本人の身体の痛い個所を把握しないまま通常の移乗を行ったことは申し訳なかったと説明を受ける。 その後、当該職員は入所者本人の居室を訪れ謝罪した。これに対し、「はい」と返事をいただいた。

\* 苦情や要望がある際は、利用する施設や法人本部権利擁護課（0197-51-6835）まで、ご遠慮なくお申出下さい。

## 虐待

申出人	通報受付内容	解決状況
職 員	朝食の介助を行っている職員が利用者の頭を殴っているのを、夜勤職員が目撃した。	<p>当該職員は朝食の介助をしていたが、拒否が酷く、振り払われた手が自分の頬に当たった為、つい手が出てしまい頭部を殴ったものである。</p> <p>施設長との話し合いで当該職員は二度としないことを誓い、利用者並びに家族に謝罪した。</p> <p>なお、減給の懲戒処分に付したものの、本人の申し出により退職となった。</p>