

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6年4月～令和7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6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（概要）

申出人	内 容	対 応
ときわ寮利用者家族	(電話にて) ときわ寮の送迎車が自宅前に来たが、利用者本人を乗せずに出発してしまった。追いかけたが気付かないのかそのまま行ってしまった。本人がショックを受けている。市の担当課へ訴えたいと思うくらい家族としても非常に不愉快である。	ときわ寮所長が送迎の不手際の件を電話及びご自宅を訪問しお伝えした。原因は他の利用者の休みを当該利用者が休みであることと取り違えたもので、自宅前まで行ったもののすぐに出発してしまった。母親には、職員間で送迎ルートや時間等について情報を再共有したことや不安なことなどがあつたら随時連絡いただくようお願いし、了承を得た。利用者本人に対しても謝罪し、その旨をご家族に連絡帳にてお伝えした。
第三者	某薬局に駐車しようとしたが、当センターの公用車がアメリカ駐車しており迷惑だった。職員に指導して車両駐車のマナーの改善をして欲しい。また、この件を愛護会に電話するもその対応に非常に腹が立った。	当該職員に事実確認し大きく逸脱していないことを確認するも、職員全体へ駐車方法について指導する旨を回答し、終結に至った。電話の対応についても、確認して指導することで納得していただいた。
興郷塾利用者家族	本人の体調不良に対してすぐに対応してもらえず我慢していた様子。通院しても薬も変わらない。また、看護師に無視されるようになってきたと話している。爪切りの対応も無視をされるような対応との事である。一番困っているのは本人であり、今回相談をしたかった。	通院(薬が変わらない)に関しては、通院時の診断及び処方医師の判断によるものであり、施設側の判断とはならない旨説明をした。 利用者本人及び保護者さんへ不安や不快な思いをさせたことについて塾長補佐よりお詫びする旨お伝えしている。本件については、管理者へ報告し、職員間でも利用者支援についての再認識と不適切な処遇とならないよう、周知・注意喚起をする旨お伝えした。看護師に対しては、相談内容と今後の対応について塾長補佐より説明を行った。家族よりは、「分かりました。よろしくお願ひします。」と話されている。
興郷塾利用者家族	(管理宿直対応) 利用者本人と電話で会話したが、「このままでは殺される」、「電話もTVも全部止められる」、「ぶったり、暴力を振るわれる」と本人より話された。どのような対応をされているのか、明日責任者より説明が欲しいとの内容。	翌日、塾長補佐が家族へ電話し、昨日話された内容を再度お聞きした。 ① テレビについて、本人所有のものは故障中、見積もりをとって発注済。本人へは担当より都度説明していた。 ② 暴力について、3週間前、隣室の利用者から頭をたたかれている。本人も動揺と怒りの発言が見られていた。 利用者本人と保護者さん、申出人へ不安や不快な思いをさせてしまったことについて、塾長補佐よりお詫びする。本件について、管理者へ報告し、職員間でも利用者支援についての再認識と不適切な処遇とならないよう、周知・注意喚起をする旨お伝えした。 申出人からは、「今後とも宜しくお願ひしたい」旨話される。

* 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

令和 6 年度において、法人職員による利用者への虐待に関する報告、相談はありませんでした。今後も虐待の発生防止に努めて参ります。