

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5年4月～令和6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5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
愛護苑利用者	入居者Aさんより、介護職員によるB利用者さんへの言動について不快な思いをしたとの申し出あり。	施設長が当該職員を呼んで事実確認を行った。自分でも言動に覚えがあるとのことで、反省を促した。再度あった場合は注意をして欲しい旨付け加え、申し出のあった入居者Aさんにお詫びをするとともにB利用者さんにもお詫びし解決に至った。
興郷塾利用者	生活介護での作業の折、職員から強い言動を受けた。何故あんな風に言われなければならないのか、怖くて作業に行けないとの申し出あり。	本人からの訴えを傾聴し、活動には無理に参加しなくてもよいこと、当該職員に対しては指導・助言をしていくことを説明。利用者からは「分かりました。よろしくをお願いします。」と話されている。
地域住民の方	愛護会の車がものすごいスピードで住宅街を走行。自分の子どもが轢かれそうになったのを目撃した。最近、愛護会の車のスピード超過が目立つと指摘された。事実確認と今後の対応について回答を求められた。	ドライブレコーダーでグループホームへ利用者を送っていく途中の映像を確認。申し出状況が録画されていた。後日、申出人の自宅を訪問し、経過と今後の対応について説明するとともに謝罪を行った。申出人より、車両に法人名が入っていることを自覚して運転する事、公用車の安全な乗り方の練習を行うことを助言いただいた。
第三者	興郷塾利用者Aさんの入院中の暴言、攻撃、プライバシーの侵害が酷く迷惑している。しっかり指導して欲しい。侮辱罪とプライバシーの侵害で法的手段をとるとの内容。	申出人も入院中であるため、病棟あてに苦情があったことを伝え共有を図る。 病棟看護師より、その申出人は看護師に対しても同様な発言をしているとのこと。今後の経過を注視しながら必要に応じて対応すると話されている。
第三者	職員が SNS に福祉施設の職員として不適切な写真を載せている。また、SNS で誹謗中傷されている。担当者に直接会ってお話したい。	本部事務局総務課で対応。事務局に来ていただき申出人の話を聴取。その後当該職員に事実確認をし、不適切な事項については助言指導を行った。申出人へ助言指導を行った旨の回答をし、今後は法人内で適切に対応するよう話され解決に至った。
第三者	障がい者マーク駐車場に愛護会のワゴン車が駐車してある。他の施設でもよく駐車しているのを見ることがあり、停めてはいけないという事をどうやって知ってもらえば良いのか、また、どこに連絡をすれば良いのか。	地域住民に誤解のないよう配慮した行動となるように職員一同気を引き締める旨、静山園施設長から申出人に電話を入れた。申出人からは「今回は苦情ではないが、今後も気を付けるように」と話され、その場で解決に至った。

* 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

令和5年度において、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。