

# 苦情受付書

受付日	令和 5年 11月 29日 (土)	苦情の発生時期	R 5年 11月 25日	受付No.	1
記入者	松下 ひかる		苦情の発生場所	南海寮	
申出人	氏名	Y氏	住所	苓北町在住	
	利用者との関係	母			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入 氏名～N・W (以下Wで記載) 性別～女性 年齢～38歳 利用サービス/グループホーム					
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他 ( 職員の対応等について )			
	令和5年11月25日(土)14時30分頃 【母親Yが憤然とし、いきり立った様子で施設に来られる】 ・11月25日、天草支援学校の卒業生であるWが、創立50周年記念式典出席の為、朝の8時頃母Yと外出される。式典終了後の14時半前に母Yと帰寮される。  ・母Yは施設に着いたときから立腹されていた。(以下詳細記載)  「Wが言っていました、Wが南海寮を退居し、自宅に戻ったらWの貯金(230万円程)をお母さんから使われる。とか、お母さんがWを家に帰らせたいのだろう。とか、職員が言っていると聞きました。どうして私の名前を出すんですか! R(Wの息子さん)がWに家に帰ってきて欲しいと言っているから家に帰したいと言っているのに、私がWの貯金をあてにしているとか言っている職員がいると聞きました。とても不愉快です。」 「南海寮の悪い話をよく耳します。でも私はWをここまで成長させてくれた南海寮に感謝しています。感謝している人に対して、どうしてそんな事が言えるのか分かりません。私はWを今すぐにも連れて帰りたいです!」と何度も繰り返し話をされる。  Wもその場面において、パニックになり泣き崩れていた。  対応した職員が、Wから誰が言っていたと聞いているのかお尋ねすると、実名で3名の女性職員を挙げられる。				



処理経過	<p>母から申し出があったのち、施設長へ報告する。</p> <p>翌々日の27日（月）に直接母と話し合いを行った。</p>
結 果	<p><b>1 1月27日（月）【母へ謝罪、今後について協議、本人への意思確認】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設長、サビ管の2名で対応</li> <li>・ご家族（母親）と面談。名前の出た3名の職員に事実確認を行ったところ、母親から話しがあったような事は言っていない旨の報告をする。しかし、事実としてWさんご本人に歪曲して伝わってしまった事と、Yに不快な思いをさせてしまった事を謝罪する。</li> <li>・母Yより、Wの退所は、Wの息子（R君）が「お母さんに帰って来てほしい」と強く希望した事が一番の理由であること。母親と子供と一緒に暮らすという願いを叶えてあげたい思うのは親として当然のこと。確かに私（Y）は、過去にWの金銭的な援助を受けてきたことがあるが、決してお金が目的ではないこと。職員が言った事は事実誤認である。との話がある。</li> <li>・家族は、年内には退所させたいとの意向であった。</li> <li>・W本人にも退所の意思や意向を尋ねると「うん」と返答がある。</li> </ul> <p>（今後の事について、家族との話し合いを行った結果）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループホーム退所～12月末退所（12月20日付けで退所となる。）</li> <li>・雇用契約も終了となり清掃員を同日付けで退職。</li> <li>・自宅に戻ってからも、日中は仕事をしたり、福祉サービスも利用したいため、相談させてもらいたいとの話がある。</li> </ul> <p><b>1 2月7日（木）【苓北町役場にて福祉課職員らとケース会議】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Wさんが、前述の理由により退所となり、一旦福祉サービスが終了となる事を苓北町の障害福祉課に報告する。</li> <li>・苓北町福祉課は、長年Wや母Y、その親族と関わっている。Wの兄弟姉妹、母Yを含む兄弟も生活保護や障害年金を受給されている方が多く、生活上の問題を抱えている人が多い。</li> <li>・今回Wが自宅へ戻る事となり、新たな問題が生じる可能性が高くなったという理由で、苓北町担当課の田尻氏よりケース会議を開催したいとの提案と職員の出席要請があった。</li> <li>・12月7日、苓北町役場の田尻氏、倉田氏（保健師）、整肢園相談員の高岡氏（母Yの相談員）、施設長、松本相談員の5名によるケース会議を開催。</li> <li>・W氏を含め、福祉課題を抱えている家族の包括的支援について議論する。生活上の課題、経済的な課題が生じた場合に必要に応じて、町や各事業所が連携して行っていく事を協議する。</li> <li>・南海寮は、今後Wが自宅での生活や地域生活に困難が生じ、その事で精神が不安定になった場合などに緊急的な受け皿として可能な限り対応する事を担当課に伝える。</li> </ul>

# 苦情受付書

受付日	令和 5 年 12 月 31 日 (土)	苦情の発生時期	R 5 年 12 月 30 日	受付 No.	2
記入者	大仁田 美穂		苦情の発生場所	南海寮 待合室	
申出人	氏名 (フリガナ)	H氏	住所	天草市在住	
	利用者との関係	姉			
<p>申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入          氏名～K・F (以下Fで記載) 性別～女性 年齢～71 歳          利用サービス/施設入所支援</p>					
苦情の内容	相談の分類	① ケアの内容に関する事項      ② 個人の嗜好・選択に関わる事項 ③ 財産管理・遺産・遺言等      ④ 制度、施策、法律に関わる要望 ⑤ その他 ( 職員の対応等について )			
	<p>◆事案/12月30日(土)10時15分頃、利用者Fが他利用者から数回殴打され、左こめかみ付近に青痣ができる。</p> <p>◆家族の要望・苦情/なぜトラブルが起きたのか。原因や状況を知りたい。</p> <p style="text-align: center;">※以下敬称略</p> <p><b>(詳細)</b></p> <p>30日(土)10時15分頃、利用者Fは1階ホールに隣接する待合室で過ごしていた。しばらくすると、「バカ!叩くな」と叫び声が出たため、職員が駆け付けると、Sより左上付近を叩かれていたため、直ぐに職員が制止する。Sに何があったのかを尋ねると、「バカって言われた」と話された。FとS両者に口頭でたしなめる。</p> <p>その後、引き続きのトラブルを防ぐため、Sには2階へ移動してもらった。</p> <p>30分経過した後、Fの殴打された箇所を確認すると左眉尻周辺が青くなっているのに気づきクリーニングの処置を行う。</p> <p><b>(映像検証=待合室のカメラ映像を確認)</b></p> <p>トラブルが発生する10分前頃からFが、Sに向かって何かを言っている様子が写っていた。(カメラでは音声は確認できない)画像を拡大して口元を確認すると、「バカS」と口が動いているように見える。(FとSの距離が少し離れており、Sは聞こえていない様子で、隣の1階ホールで見守っていた職員にも聞こえていなかった)</p> <p>その後、Sがテレビを座って視聴しようとして移動し、Fに近づいた事で、「バカS」が聞こえてしまった様子であった。その後、拳で4回叩かれているのが映像で確認できた。</p> <p><b>(対応)</b></p> <p>トラブルの内容を姉のHに電話連絡し、謝罪する。FがSに対して「バカS」と言った事に起因するが、職員の見守りが不十分であった事をお詫びする。</p>				

	<p><b>(原因)</b></p> <p>Fは、他者とのトラブルや、下肢機能低下による転倒などが多く常に見守りや付き添いが必要な利用者である。そのため、平日はもちろん休日も見守れる場所で過ごしていただく事が多い。この日もFは待合室で過ごしていた。Sは、当該時間(休日の午前中)2階で過ごされる事が多いが1階に降りてきていた。職員は、Fとトラブルになるリスクの高いSが1階の待合室にいる事に気付いていなかった。(Sは職員から死角になる場所にいた)</p> <p>Sは、知的障害と精神障害があり、直近の数日間は情緒不安定な日が続いていた。そのため職員への訴えや要望、暴言なども多く、当日も同じような状況であった。</p> <p>普段の当該時間は2階や自室で過ごすことが多いが、情緒不安定であったため、職員に話を聞いてもらいたい気持ちがあったと推察される。そのため、目当ての職員がいる1階にも時々来られていた。また、折しもSが好まれる特撮ヒーロー番組(仮面ライダー)の動画が待合室のテレビで流れていた為、待合室に留まられていた。加えて、Sがテレビを視聴していた位置は、職員が見守る位置から死角になっており、職員がSに気付きにくい状況であった。その後、SがFの近くに移動した事でトラブルが発生。</p> <p>Fは特定多数の他者に「バカ」「好かん」「くんな」と言われる事があり、その都度トラブルになる可能性が高く職員間では周知されていた。</p> <p>特にFの雑言でトラブルになる可能性がある数名(Sを含む5～6名)は、可能な限りFと離れた場所で過ごしたり、接触しないよう環境設定に努めていた。</p> <p>Fの付近にトラブルになりそうな利用者がある際は、職員がすぐに駆け付けられる場所で見守りを行っている。しかし、トラブルが起こった時は、職員が他利用者の対応で数分間だけ目を離してしまった。他の職員も各々利用者支援を行っており、結果的に見守りが不十分となっていた。</p>
<p>申出人の希望等</p>	<p>◆Fの現状(本人が他者に対してどのようにふるまっているのか、それに対して職員がどのように対応しているのか)が知りたい(ありのままを知りたい)</p> <p>◆過去にも同じような事が数回行っている。(叩かれる事があった)再発防止の対応を行っているのか。</p> <p>◆事情によっては、南海寮を退所し、他の施設に移りたい。</p>
<p>備考</p>	<p><b>【本人の状況】</b></p> <p>日頃から、特定多数の利用者に突如として「バカ」「帰れ」「くんな」などと雑言を発する。他害なども時折みられる。(叩く、ひっかくなど)そのほとんどがF本人から発露されるものである。進展すると口喧嘩になったり、相手によっては叩かれる事も過去に数度あった。</p> <p>また、下肢機能低下による歩行不安定の為、移動は支えて付き添い支援が必要。日中、職員が見守れる場所に座ってもらうが、自ら立ち上がった直後に転倒し、尻もちをついたり、頭部打撲なども過去に頻回にあっている。</p> <p>その為、起床から就寝まで、時系列ごとに支援を考え、職員間で共有し、転倒、トラブル予防に取り組んでいるが、今回の事案となった。</p>
<p>申出人の要望</p>	<p><input type="checkbox"/>話を聞いて欲しい <input checked="" type="checkbox"/>教えて欲しい <input type="checkbox"/>回答が欲しい</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/>改めて欲しい <input type="checkbox"/>その他( )</p>

申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 〕
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 〕
相談記録	※ 上記 苦情内容・申出人の希望等と同じ
想定原因	<input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input checked="" type="checkbox"/> その他（ 職員配置、職員の連携 ）
処理経過	<p><b>12月30日（土） 事案経過</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夕方は女性職員1名が付き添い一緒に過ごして貰った。（その間も傍にいる利用者に「〇〇は好かん」など言われる為トラブルにならないよう仲裁した。）</li> <li>・夕方、ご家族（姉H）へ謝罪と状況報告を行う。 （叩かれた事について、見守りが十分でなかった事等を謝罪。ご家族より、「どうせFがまた何か言うたでしょ。叩かれても仕方ない。いつも迷惑かけてすみません」と話される。また「私から本人に話しをするから」との事で電話を替わり本人に喧嘩はしないように等を話をされた。</li> </ul> <p><b>12月31日（日） 姉Hより電話連絡</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・10時30分、Hより電話あり。 「担当の職員から再度喧嘩をしないように話をしてもらうようお願いしたい。」 「叩いた相手の家族には連絡してあるのか？」と尋ねられ、伝えてある事を伝えた。（Fも悪いが手を出した相手も良くないので話される） 「職員が常に1対1で見れない事も分かっている。帰省もさせられず、任せているのに色々うるさく言ってすみません。Fには喧嘩ばかりするなら今まで買ってやったものも、どんど焼きの際に燃やして、南海寮を出て実家に帰るように言うて下さい」など話された。</li> </ul> <p><b>1月1日（月） 姉Hの面会</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・14時過ぎ、Hの面会あり。（Fは初詣中で不在であった） Fに破魔矢を差し入れられる。職員にもお菓子を頂く。破魔矢は、喧嘩をしないよう、怪我をしないよう部屋に飾って欲しいとの事であった。 Fに原因がある事は理解をしているが、次に同じような事があれば施設を退所したいと話される。 Fが入れる施設を探しておいて欲しいとの話があった。</li> </ul> <p><b>1月2日（火） 施設長が謝罪</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・午後、施設長が自宅を訪問し謝罪する。事案の検証と再発防止を検討したのち、今後の対応について姉のHも交えて一緒に協議させて頂きたい事を伝えた。</li> </ul>

**1月16日（火） Fのケース検討会議**

参加者～姉H、施設長、サビ管の大仁田、担当職員の鶴戸 計4名

**【施設より】**

ご本人の状況、支援の内容をつまびらかに説明する。

- ① 1日のスケジュールに合わせて、時系列・居住空間ごとに個別対応を行っていること。
- ② 相性の悪い利用者が男女問わず多数おられ、過ごせる場所なども制約があること。
- ③ 他者より叩かれる事もあれば、Fも他者を叩くなどがあること。
- ④ 転倒などもあり、常に見守りが必要であること。（自室等で余暇を過ごすことが難しい）
- ⑤ 限られた職員数を適正配置し、効果的に本人への支援・対応を行っているが、常時の完全マンツーマン対応は難しいこと。
- ⑥ これまで過去にトラブルがある度に、幾度となく改善策を講じてきており、これ以上の再発防止策の思案が難しいこと。
- ⑦ 本来サービス事業所としてはあってはならないが、南海寮の今の住環境や他利用者の状況、本人の特性を踏まえると、今後、2度と同じような事案が起こらないという事をお約束することが難しいこと。
- ⑧ Fは30年弱、南海寮で過ごされているため、住み慣れた場所で、気の知れた仲間と今後も過ごしていただくために、できれば施設としても最大の努力はさせていただくこと。

など、以上の点を主にお伝えした。

**【ご家族の希望】**

協議をする前から、既に南海寮の退所ありきで来られていた。

「Fを受け入れてくれる施設があれば他の施設に移り環境を変えてあげたい」（既にHが近隣の施設に相談されていた。）

「トラブルの原因がFにあること、迷惑をかけていること、施設が最大限の配慮をさせていただいていることは理解している。」

「Fが叩かれること、叩くことがあることなども含めて、家族としては許容できない。いつか大きな事故になる可能性もある。本人に言ってもわからないのが歯痒い。」

「長年住み慣れた施設を出て、新たな施設に移らせることは本人にとっては酷な事かもしれないが、とにかく環境を変えたい。」など途中涙ぐまれる事もありながら話された。

**1月17日（水）以降**

次の移行先の候補である「星光園」の相談員を介し、入所受け入れの相談を行う。

星光園は入所受け入れの枠があり、Fの状況や退所意向の経緯もお伝えした上で前向きに検討されている。（2月中旬頃に体験利用予定）