

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和4年度下半期苦情解決結果

苦情名	施設職員の対応に対する苦情
施設名	清風園
申出人	利用者家族
受付方法	口頭
分類	施設・職員の対応に関すること
内容	<p>島根県運営適正化委員会から電話連絡があり、短期入所の利用者家族からの苦情として、次のとおり報告を受けたと話される。</p> <p>夕食時、職員から「太っている。」と嫌味のように言われ、本人が食事をしたくないと言って悩んでいる。外見を見て言うのは良くないことである。</p> <p>この件について、次の3点を改めてほしいと話される。</p> <p>①権利擁護について、職員教育をきちんと行ってほしい。 ②障がい者への理解を深めてほしい。 ③言葉遣いや発言に気をつけて支援してほしい。</p> <p>併せて、利用者家族から2年前にも直接施設に対して次の3点を苦情申立しているが、回答がないということで検討していただきたい。</p> <p>①男性ユニットにホワイトボードがなかったため女性ユニットへ職員と一緒にホワイトボードに絵を描いていたら、職員から怒鳴られた。 ②男性ユニットと女性ユニットとの境が分かりづらい。 ③男性ユニットにもホワイトボードを置いてほしい。</p>
解決経過	<p>園長が、利用者家族に苦情内容について、事実確認を行った上で、当該利用者、利用者家族、第三者委員、園長及び自立支援課長で改善案を話し合う機会をもった。</p>
結果と今後の対応	<p>利用者及び利用者家族と話し合いを行った結果、次の再発防止策に取り組むことで、了承していただく。</p> <p>①再発防止策</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設内で実施している権利擁護に関する研修の内容について、説明を行うとともに今後も継続して実施する。 利用者の特性に応じた声かけの方法を施設内研修で実施し、障がい者への理解を深める。 言葉遣いや発言について、言い換えリストを作成し、不適切な言葉遣いをなくしていく。 <p>また、2年前の苦情に対しての検討内容については、次のとおりであった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ホワイトボードについて、利用者本人が絵を描きたいときには随時必要な紙などを準備していることを説明したところ、利用者家族からホワイトボードの設置は不要であると回答された。 男女ユニットの行き来について、日中は制限を行っていないことを説明したところ、了承していただいた。