

社会福祉法人島根県社会福祉事業団
令和5年度上半期苦情解決結果

苦情名	施設職員の対応に対する苦情
施設名	厚生センター晴雲
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>退所された利用者家族から次のとおり話される。</p> <p>①本人が体調不良を訴えたり、血便の症状などが出ているのに家族に対して連絡が遅いと感じた。 ②個別支援計画書の同意について、利用者本人の理解力を考えると、家族に対する説明も必要ではないのか。 ③上記以外について、支援員の態度や関わり方、ケース記録の内容や量の不満を話される。</p> <p>また、利用者家族から同様の苦情内容について、島根県運営適正化委員会及び松江市障がい者福祉課に申し立てを行っており、それぞれの機関から事実確認があった。</p>
解決経過	<p>施設長及び自立支援課長は事実確認を行った上で、利用者家族の自宅に伺い、謝罪を行うとともに、今後の再発防止策について説明を行った。</p> <p>また、松江市障がい者福祉課の担当者が来所され、利用者家族とのコミュニケーション等に努め、改善に向けて取り組みよう、口頭による指導を受けた。</p>
結果と今後の対応	<p>利用者家族に対し、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>再発防止策</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の状態が変化した時や事故が発生した際は、家族への連絡をどのように行うか再検討し、事故対策マニュアルを見直した。今後は、事故対策マニュアルに基づき、適切に対応していく。・個別支援計画書の説明については、家族等に担当者会議への参加をお願いするとともに、日頃から利用者家族と積極的にコミュニケーションを図り、信頼関係を築くことができるよう、職員の指導を徹底していく。