

障害福祉

サービス利用者本人からの苦情・ご意見

「入所している施設が苦情対応してくれない」

<サービス利用者> 男性  
<申立人> 本人  
<苦情対象機関> 障害者支援施設

苦情申立てに至る経緯

申立人は全身介護を要する状態のため、障害者支援施設に入所中。生活をする中で、施設職員の対応に不満。施設管理者は、苦情を全て無視する。福祉調整委員会を案内するだけで、改善しない。

申立人は、施設の下記の対応について、苦情を申し立てた。

- (1) 職員が、介助中にタバコの臭いをさせ、また、ふらつく危険行為を行った。
- (2) 職員による「個別支援計画書」に記載された申し送りや介助マニュアルに対する違反行為。
- (3) 管理者が申立人の苦情を全て無視し、何も改善もしない。

委員による調査結果

○ 苦情申立ての内容の確認と施設の考え方について

- (1) 職員は、タバコの臭いを出さないよう工夫し、謝罪文を出した。ふらつきは、長時間に及ぶ介助業務の中で、気が抜ける状況があったのかもしれない。
- (2) 介助マニュアルや「個別支援計画書」に書かれている申し送りは、内容ごとに大変細かいルールがあり、少しでもルールと違うと厳しく約束違反を指摘され、職員は緊張が続いていた。
- (3) 苦情対応システムについては、十分に稼働してこなかった。

## 申入れ→事業所の対応

 利用者や家族の苦情はいつでも受け付けてください。また、状況に応じて適切な対応ができるよう苦情対応システムの体制を作り、より良い対応のために見直しと改善を続けてください。

➡ 苦情対応システムについては、現在第三者委員は、法人内共通の委員が委嘱されているが、今後は施設単独の委員を新たに選任するよう見直す。体制構築後も、第三者委員を含む苦情対応システムの積極的な運用を心掛け、管理職員が相互に連携しながら解決に向けて効果を上げていくよう努める。

 本人の意向を勧告し、施設側の「できること」「できないこと」の仕分けを明確にした上で可能な範囲で本人と擦り合わせを丁寧に行い、再度、個別支援計画を立ててください。

➡ 実施済み。

 制度の制約や人的物的資源の不足より施設としてできないことは、申立人と一緒に社会に働きかける方法を考えるとともに、申立人の状況やニーズに応じて対外的なつながりをサポートできる情報を収集し続けてください。

➡ 申立人と社会への働きかけについて話し合う。申立人の希望するサポートが実現できるように、人的物的資源に関する情報を収集し、職員間の共有を図り、施設の対応力を醸成したい。

 中長期的には職員採用方針に非喫煙者の条件導入の検討をしてください。

➡ 実施済み。