

平成30年度 苦情報告確認書

苦情の件数

事業所名	苦情の件数
青谷学園	2
DO	1
青谷学園相談事業所	0
合計	3

苦情の内容

事業所名	受付月日 申出者	内 容	対 応	第三者委員への報告の要否
青谷学園	5月1日 男性ご利用者様のご親族様	<p>当該ご利用者様が、84歳の男性ご利用者様を押して転倒させ、左脛を4針縫合する怪我を負わせることがありました。救急搬送する事態となりました。施設としては、他の利用者様の安全を確保するため、強度行動障害者を受け入れられる他の施設へ移られることを加害者のお母様に申し出ました。その件について、男性ご利用者様のご親族の方から、苦情の電話がありました。</p> <p>「施設から呼び出しがあり、本人の母親が行ったが、施設に行ってみると、何の話もなくいきなり2階に連れて行かれて、ここで他の利用者に怪我を負わせる行為があったと言われた。先に状況説明をするのが筋である。そして施設を追い出すようなことを言われた。」</p> <p>「家族としては、次の受け入れ先を探すのが、施設側も動いてもらわないと困る。追い出されて路頭に迷うことになったら、議員や弁護士に話すつもりである。」</p> <p>「1回大きな怪我を負わせただけで、いきなり退所というのはおかしい。障害が重いのは分かっているなら、施設としては止めようがあったのではないか。」</p> <p>「先日の廊下で転倒し前歯を折ったことや、風呂で転んで耳を切ったことについて、施設に落ち度があったのではないか。」</p>	<p>入所から2年7か月の間、一生懸命支援してきました。この利用者さんにかかる支援の時間は、他の利用者さんよりもかなり長いです。これまでも他傷行為はあり、その都度お母様にお伝えしていました。しかし、今回は、救急搬送し4針縫合するという事態になりました。高齢者が多い当施設では、転倒でも大事に至ることがあります。施設としては、他の利用者さんの安全を守る義務があります。他の受け入れ可能な施設に移っていただくようお願いしました。</p>	否
	9月18日 男性ご利用者様のご家族様	<p>本年5月1日に自身が申し立てた苦情について、7月12日発行の広報誌「しゃらら」において苦情の公表をしておりますが、記事の内容の「城陽警察署にて今後の対応について相談し」という部分が不快であり、謝罪と訂正を求めるといものでした。</p>	<p>9月21日、苦情解決責任者が、「記事の書き方が露骨であり、また個人が特定される恐れもありました。」と事実を認めて謝罪したところ、納得され、訂正は求めないということで解決しました。</p>	否
DO	9月5日 男性ご利用者様	<p>男性利用者 さんが冷蔵庫や収納庫を空けることがあるので止めてもらいたい。菓子の袋が開けられていたことがあり、これも、 さんがしたかもしれない。</p>	<p>さんに事実確認をしたところ菓子の袋も開けていたことが判明しました。</p> <p>さんは、菓子を弁償すること、勝手に覗かないことを本人に告げて謝罪し、本人は納得されました。</p> <p>さんには、他人の物を勝手に取らないように十分な量を購入してもらうようにしています。</p>	否

上記の苦情について報告を受けました。

令和元年6月18日

第三者委員

青谷隆志



平成30年度 苦情報告確認書

苦情の件数

事業所名	苦情の件数
青谷学園	2
DO	1
青谷学園相談事業所	0
合計	3

苦情の内容

事業所名	受付月日 申出者	内 容	対 応	第三者委員への報告の要否
青谷学園	5月1日 男性ご利用者様のご家族様	<p>当該ご利用者様が、84歳の男性ご利用者様を押して転倒させ、左脛を4針縫合する怪我を負わせることがありました。救急搬送する事態となりました。</p> <p>施設としては、他の利用者様の安全を確保するため、強度行動障害者を受け入れられる他の施設へ移られることを加害者のお母様に申し出ました。</p> <p>その件について、男性ご利用者様のご親族の方から、苦情の電話がありました。</p> <p>「施設から呼び出しがあり、本人の母親が行ったが、施設に行ってみると、何の話もなくいきなり2階に連れて行かれて、ここで他の利用者に怪我を負わせる行為があったと言われた。先に状況説明をするのが筋である。そして施設を追い出すようなことを言われた。」</p> <p>「家族としては、次の受け入れ先を探すのが、施設側も動いてもらわないと困る。追い出されて路頭に迷うことになったら、議員や弁護士に話すつもりである。」</p> <p>「1回大きな怪我を負わせただけで、いきなり退所というのはおかしい。障害が重いのは分かっているなら、施設としては止めようがあったのではないか。」</p> <p>「先日の廊下で転倒し前歯を折ったことや、風呂で転んで耳を切ったことについて、施設に落ち度があったのではないかと。」</p>	<p>入所から2年7か月の間、一生懸命支援してきました。この利用者さんにかかる支援の時間は、他の利用者さんよりもかなり長いです。</p> <p>これまでも他傷行為はあり、その都度お母様にお伝えしていました。しかし、今回は、救急搬送し4針縫合するという事態になりました。</p> <p>高齢者が多い当施設では、転倒でも大事に至ることがあります。施設としては、他の利用者さんの安全を守る義務があります。他の受け入れ可能な施設に移っていただくようお願いしました。</p>	否
	9月18日 男性ご利用者様のご家族様	<p>本年5月1日に自身が申し立てた苦情について、7月12日発行の広報誌「しゃらら」において苦情の公表をしておりますが、記事の内容の「城陽警察署にて今後の対応について相談し」という部分が不快であり、謝罪と訂正を求めるといものでした。</p>	<p>9月21日、苦情解決責任者が、「記事の書き方が露骨であり、また個人が特定される恐れもありました。」と事実を認めて謝罪したところ、納得され、訂正は求めないということで解決しました。</p>	否
DO	9月5日 男性ご利用者様	<p>男性利用者 さんが冷蔵庫や収納庫を空けることがあるので止めてもらいたい。</p> <p>菓子の袋が開けられていたことがあり、これも さんがしたかもしれない。</p>	<p>さんに事実確認をしたところ菓子の袋も開けていたことが判明しました。</p> <p>さんは、菓子を弁償すること、勝手に覗かないことを本人に告げて謝罪し、本人は納得されました。</p> <p>さんには、他人の物を勝手に取らないように十分な量を購入してもらうようにしています。</p>	否

上記の苦情について報告を受けました。

2019年6月18日

第三者委員

田村 順代

