

## 8. 苦情・事故等の報告

### (1) 苦情解決の状況

施設名	受付件数	処理件数	未処理件数	第三者委員への報告の有無
( 就 移 ) H W	2 ※	2	0	有
( 就 継 ) H W	0	0	0	無
地 域 活 動 C	0	0	0	無
共 同 生 活 援 助	0	0	0	無

### (2) 苦情概要

#### ①30代女性利用者

※以前職場の上司からセクハラを受け、受ける自身の態度が悪いからだと言われ退職している。

- i インフルエンザ予注前、男性職員から肩に手を置かれた。職員から自身の体温が高いから触ってみよういわれ、応じたら、その上に手を重ねてきた。このときの感情をGHの世話人利用者に伝えると、やりすぎた行為だと評価され、その職員が気持ち悪く思えた。
- ii クリスマス会当日、髪の毛が顔にかかっていると話しかけられ、3回、髪を掻き揚げられた。GHで伝えると、皆に心配され、移行の他の女性利用者には何もしていないようなので、不快に思った。

<対応>当事者(職員)への事情聴取を通した振返り⇒サービス管理担当者と利用者本人の面談(2期)

<結果>職員の謝罪意向については拒否。近づかないで欲しい気持ちについては、1ヵ月後は、支援員として行う支援は受け入れる気持ちに変化。

#### ②60代男性

- i 兄より管理者に電話。作業場で職員から言われた言葉(※)に傷ついている。それが原因で苛々して眠れず、腹が立つとっている。3回目は無いようにしてほしい。

※<お金ないんやろ>と言われた。<腹黒い>と言われておなかを触られた。

<対応>サービス管理担当者が本人に事実確認し、解決する方法を話し合うと応える⇒管理者が当事者(職員)に内容確認。冗談が通じ合える関係性があるとの思い込み等の認知⇒サービス管理責任者立会いで当事者二名面談

<結果>職員の弁解に対し、もう二度とこの話はしたくないと答える。就活にはこの職員の支援が必要で、お願いしたいとの意向が伝えられる。

### (3) 事故等の状況

施設名	事故件数	虐待件数	トラブル件数	ヒヤリ・ハット他
(就 移) H W	1 ※職員1	0	0	1 ※職員1
(就 継) H W	0	0	0	(1)
地 域 活 動 C	0	1	0	1 ※職員1
共 同 生 活 援 助	0	0	0	1 (B型利用者)
相 談 支 援 事 業	0	0	0	0

(4) 事故等の概要

事業所	利用者	状況	症状	備考
(就移)HW	無 (職員)  事故	< 車 輛 事 故 > マイクロバスによる朝の送迎中、(踏み切り手前)路面凍結対応としての、ポンピングブレーキが効かず、道路側溝にはまる。	利用者5名乗車しており、車体傾斜あるため、119番通報。レッカー車による引き上げとなる。利用者は北山より便を出し送迎。利用者に怪我はなし。 ※1名の新規利用者については安定に向けた個別支援。	気温-3度 レッカー費用(保険外費用)約4万5千円
	無 (職員)  ひやり	< 車 輛 事 故 > 利用者出入り口の積雪対応として、車輛前進後退走行による圧雪をしていた際、ポールに接触。	テールランプのカバー部分破損。(ライトの損傷なし)。	廃車間近の車輛 カバー部分の応急処置のみ。
	無 (職員)  ひやり	< 車 輛 事 故 > 道路右折中に、自転車が飛び出してきた為、急ハンドルを切り、ガードレールに右側面をこする。	身体的な異常なし。同乗者なし。たまたま後方にいた警察署員より、自転車運転者が注意を受けた。	傷は、コンパウンドにより除去。
地域活動C	無 (職員)  ひやり	< 車 輛 事 故 > 利用者降車後、駐車箇所後方の樹木に気付かず後退し、後部ガラス亀裂破損。	ガラスが崩れ落ちる状態ではなかったため、活動後、処置せず、帰所。利用者は異常に気付いてなかった。	県立図書館 駐車場にて  ガラス入替 約78,000円
(就継B)HW 共同生活援助	60代男性   ひやり	夕食後の薬の一部がないことをGHより連絡を受けたB型の職員が、確認等の即時対応を怠り、夕食前に薬がないことを世話人から聞いた利用者を苛立たせる。	夕食前にGHに滞在した職員が手分けして探し、見つからないことを管理者に報告。(保管してある後日付けの薬をまず使用し、不足分の投薬受診の段取りを指示。)本人の同意を得た。	
地域活動C	40代男性   虐待	バーベキュー体験を追い、一部の利用者と移動した、自販機がある広場の入り口近くで寝入ってしまった当事者を声かけに反応しないという理由で、靴底をつつくという方法で起こした。	他の利用者からは、蹴っているという風に映ったと考えられる。関係職員と共に職員本人に行動の振り返りをしてもらう中、集金額(材料費実費徴集)が合わない、本人は未入金、片付けも手伝わないといった背景状況認知。行動分析等をおこなった。	当事者は状況がわかっていなかったようだが、職員本人の行った行動については、謝罪。

## 9. 研修の状況

(1) 施設内研修:講師依頼研修 4回

①依存症について考える:大森昌夫氏(13名参加)

②発達障害の特性と就労について:山崎俊一氏(14名参加)

③防犯対策について:福井県警察 生活安全課 林田氏(11名参加)

④成人期の発達障害:大森昌夫氏(12名参加)

各事業所企画研修(事例を用いて) 1回(地活)

(2) 施設外研修

研修実施機関等	(就移)HW		(就継)HW		地活・相談・共援	
	回	人	回	人	回	人
県精神障害者サービス事業所連絡協議会	1	1	1	1	1	1
就 労 支 援 関 係	2	2	3	3		
発達障害・依存症・引きこもり等	1	1	6	6	2	2
福 祉 全 般			3	3	1	1
相 談 支 援 専 門 員 研 修					2	3
社 会 就 労 セ ン タ ー 協 議 会	2	2	2	2		
資 格 取 得 更 新 関 係	1	1	3	3	2	2
そ の 他	2	2	1	1	1	1
合 計	9	9	19	19	9	10