

事業団苦情受付内容・対応状況報告

～令和6年度第2四半期(7月～9月)～

- 【1 支援・援助の内容】・・・なし
- 【2 個人の嗜好・選択に関する事項】・・・なし
- 【3 施設の設備等に関する事項】・・・なし
- 【4 制度、法律等に関する事項】・・・なし
- 【5 家族との関係】・・・なし
- 【6 財産管理、遺言等】・・・なし
- 【7 お客様の人間関係】・・・なし
- 【8 その他】

◆障害者支援施設◆

(家族)

(1) 診療情報提供書の郵送について

令和4年に、本人の退所後の医療機関を紹介してもらおうと、精神科医師に相談し、診療情報提供書を発行してもらったが、施設が医療機関に診療情報提供書を郵送してしまい、医療機関から診療を断られた。どうして診療情報提供書を施設が送ってしまったのか全く説明がない。

(2) 園長の対応について

当時の園長は精神科医師に相談する際などに同席していたが、全くの無言で理解していないようで不安であった。また、本人が頭部を怪我した際は、スタッフルームで怪我したとのことであり、その部屋を見せてもらいたいと言ったが見せてもらえなかった。以前の園長には「AIU損害保険」を家族の了解なく使われた。

(3) 本人が怪我した時の夜勤が虐待加害者だったのではないか。

今回の虐待事件を知ってから、本人が頭部を怪我した際の夜勤が虐待加害者だったことを当時の事故報告書で確認した。当時、虐待加害者に本人が酷い目に遭ったのではないかと思うと怖くなり、警察署に相談し、当時の事故報告書を提出してきた。また、職員から「いつも見てないところで怪我している」と言われた。

(4) 虐待事件に係る園長(当時)の対応について

令和6年3月26日(火)にけやき荘で行われた虐待事件説明会では、他の家族からの質問に対して、園長は違う回答だったので回答になっていなかった。「・・・すみません」「・・・申し訳ありません」ばかりだった。

(5) 職員について

事務室職員から挨拶がない時があった。また、本人を外泊させる際、本人は寝起きだったらしく、職員が本人を引きずるようにして車まで連れてくるがあった。

(1) 令和4年8月に、ご家族と法人事務局長及び担当相談支援専門員で面談した際、ご家族より当時の園長には伝わらないとの申し出を受け、事務局長より管理者を教育することを伝えた。今回改めての苦情申し出以降、当時の管理者は異動となっており、今後は不手際がないよう努めることを伝えた。

(2) 医療機関等に同席する際は、真摯な対応で臨ませていただくこと、怪我した場所を見せてもらえなかったことに対しては深刻な感染症の流行等がない限り、見聞きいただけるようにすること、「AIU損害保険」を使う際には連絡すること、ご家族からの助言を介助に繋げることを職員間で確認したことを伝えた。

(3) 本人が頭部に怪我をした時の前日からの夜勤職員、当日の早番職員は虐待加害者でなかったことを確認するとともに、ご家族に送った怪我に係る報告書を作成したのが虐待加害者であった。職員からの「いつも見てないところで怪我している」との言動に対して、今後はその様な言動がないようにすることを伝えた。

(4) けやき荘虐待事件おける園長(当時)の説明不足をお詫びした。

(5) 職員の接遇を改めること、職員が引きずるような支援をしたことについては、誤解がないよう努めることを伝えた。

以上(1)～(5)についてご家族の了承を得た。