

障害福祉

サービス利用者家族からの苦情・ご意見

「宿泊型自立訓練施設における対応や説明」

<サービス利用者> 弟

<申立人> 姉

<苦情対象機関> 宿泊型自立訓練施設

苦情申立てに至る経緯

弟は約1年前より宿泊型自立訓練施設に入所していたが、外出後、行方不明になった。職員が気づいたのは3日後で、家族が状況説明を要望しても明確に答えず、施設の責任感や家族に対する心遣いが伝わってこなかった。これまでも施設に対し、服薬確認や安否確認など弟への支援や接し方の改善をお願いしてきたが、家族の話に耳を傾けることはなかった。

弟は1か月半後に発見されたが、今回の施設の対応で①服薬管理②安否確認の仕方③金銭管理④行方不明時の対応の仕方⑤家族への報告・コミュニケーションの取り方について調べてほしい。

委員による調査結果

1 服薬管理について

本人の意向もあり、主治医と相談の上、薬は一包化で自己所有にし、スタッフの前で服薬または空の薬袋を見せることにしていたが、毎日の服薬の声かけはせず、飲み忘れに気づくことも含めて自己管理を目指していた。最近、体調も安定し、服薬は補助的であった。

2 安否確認について

職員間の申し送りのみで点呼や目視確認はせず、必要があれば業務日誌に記載している。外出は外出簿に行先や時間等を記載するが、記載有無の確認はしていない。未帰宅に気づいた場合はドアノックや携帯電話へ連絡するが、入室まではしていない。

3 金銭管理について

本人と話し合い、3食の食費と小遣いを1週間分渡し、自ら金銭管理を行うことを目標としていた。金額設定や用途等は、お母様が現金を持参した都度に内容を説明し、了解を得ていた。

4 行方不明時の対応

過去にも数日分の食事をまとめ買いして籠ることもあり、職員は居室内に居ると思い込んでいた。施設内にいないことに気付いた日は、勤務していた4名の職員で話し合い、声かけ、居室への手紙入れ、ご家族連絡、解錠確認等の対応を行った。

5 ご家族への連絡・コミュニケーションの取り方について

入所決定時、保証人である母からの申し出により、キーパーソンは母と認識していた。毎月生活費を持参するのすべて母で、連絡も母にしており問題はなかった。

計画相談員からはキーパーソンは申立人と言われたが、支援者間で認識が異なっていた。

<委員の意見>

自立訓練施設は、自立した地域生活を送ることを目指すという性格上、利用者の意思に任せ、支援者からの指示・指導を受けずに自らをコントロールすることができるようにするのが一般的な自立訓練施設の支援であるとの考えもある。一方で、施設での生活の場合、一定のルールを認識し、守れるようにするのも重要な支援である。施設として、利用者の状況や目標を勘案した上で個別に検討し、バランスの良い訓練や生活環境を構築できれば良い。そのためにご家族を含めた支援者間で、利用者の意思や目指す姿を共有し、支援の方向性を一致させることが重要。

申入れ→事業所の対応

✎ 緊急事態発生時に誰でもすぐに対応ができるよう緊急時対応マニュアルを再整備すること。特に「所在不明」については、どのような場合に、いつ、誰が、何をするのか、具体的に明記し、模擬訓練を実施するなど全職員に周知徹底すること。

➡ マニュアルを見直し、朝夕のスタッフミーティングにて所在未確認の場合、スタッフが訪室し、応答がなければ、複数名で居室解錠、本人不在時は、所長・家族と警察へ連絡する。当直帯の対応として、帰所予定時刻を過ぎても連絡がなく戻らない場合、本人及び家族に連絡する。連絡がつかない場合は「行方不明」と判断し、所長・家族と警察へ連絡することとした。併せて組織内の連絡体制の構築を行った。

✎ 利用者の安否確認は、健康状態の確認も含めて支援者にとっては重要な事項であり、1日1回は目視で安否を確認し、記録すること。また、外出簿は外出時には記載を必須とし、門限に戻らない場合には外出先に連絡を取るなど利用者の安全確認に努めること。

➡ 1日1回の安否確認を行い、朝夕のスタッフミーティング時に、所在の確認をする。検温時に利用者の様子や健康状態を記録する。外出簿には、具体的な行先の記入を依頼することとした。