

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	天竜厚生会ささえ	地域住民	2月27日	職員がご利用者を叩いたり、強い言葉を使っている件について	今日、公園に障害を持っている子がいるなど見ているとベンチに座っていた子どもに対して職員が靴で足を叩いている様子があった。気になり近くで様子を確認していると、強い言葉で子どもをしっかりとつけているような様子もあった。いったいどのような考えでこのようなことをしているのか。このような行為は虐待である。しっかりと事実を子どもの親にも伝えて謝罪をしてほしい。	<p>事実確認をした中で靴で叩いた事実はありませんでしたが、不適切な言葉で支援をしていた事実があり職員へ指導を行ったこととご家族へ説明・謝罪を行ったことを申立者にお伝えしました。また、虐待防止委員会を開催し、今後の対応についても職員間で共有を図るとともに、障がい理解に向けての学習会も開催したことをお伝えし、今後もしっかり頑張ってもらいたいとの言葉をいただきました。</p> <p>《原因・是正》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当者を決定する際に支援介入の習熟度や戸外活動で環境も通常とは異なる状況であったこと等を考慮した配置ができていなかったため、そのような状況の際には日頃より支援上の接点が多いなど、ご利用者に対しての習熟度が高い職員が対応することとしました。 ・職員は行動把握が十分に理解できていない状態や不慣れな戸外での活動の中でご本人の行動に対していら立ちの感情が強くなってしまい、自己の行動制限を行うことができていませんでした。そのため、ご利用者だけに集中するのではなく職員一人ひとりが視野を広げご利用者と職員の状況を把握することに努めることとともに、ストレスを感じやすい場面では職員同士が声を掛け合うことや担当ご利用者であることに固執せず支援を交替するなどし、支援状態を循環させていきます。 ・当日に担当を割り振り、支援時間内は担当児童を中心に支援を行う体制を取っていますが、担当職員が本児を担当するのが初めてであり、特性を十分に把握できていなかったため、活動の中でOJTの時間を確保し、どの職員もご利用者理解や支援の習熟を促進できるようにしていきます。 	2月28日