

# 苦情や要望の受付・解決への取り組み報告(令和6年5月～令和6年7月)

下記内容にて、申し出を受け、解決に向け、取り組みや話し合いを行いました。

今回の報告については、前号No.148で受付報告をした案件ですが、改めての申し出がありましたので、その後の対応等の詳細を掲載させていただきます。

## ばすてるびいす (保護者から)

4月にばすてるびいすに申し立てをした下記内容についての対応を受け、対応の最終確認をしていた。「他利用児童から、我が子が頬を叩かれることがあった。事業所には改善策を、相手方保護者からは謝罪を求めたい。」

機関紙「つばき」No.148での受付の報告文を確認して、自身の思いや考えと開きがあったので、改めて申し立てをし、経緯や対策についても含めて掲載して欲しい。

## 経緯

ばすてるの利用を始めてから、今回と同じ児童に突然、一方的に叩かれることが何度もあり、事業所側からは都度報告、謝罪を受けていた。同じ児童から叩かれる事について面談や送迎時に話す機会があり、前回2年前の3月に叩かれた時に、「これがもう最後ですよ。」とばすてるへ伝え、今後は同様の事がもう無いように依頼していた。合わせての依頼としては以下。

- ① 対策を講じた支援をして欲しい。
- ② 相手方の保護者にはあった事を伝えて下さいとお願いをした。

## 経過

① 対策を講じた支援をされていたのかについて  
叩いた側の児童には、常に職員がマンツーマンでの対応をしていた。その後、進級により利用する事業所がばすてるとびいすと別れ、顔を合わせる事が無い状況となっていた。4月より再度の進級により、対応に留意する旨、保護者へ相談をした上、同じびいす事業所を利用する事になったが、利用初日に以前同様の行動があり、結果として防げなかった。

**申出人** 同じ児童から叩かれることについて、ばすてると幾度となく話をしていたが、再度、この様な結果になってしまい腹立たしく感じている。

- ① 相談して来たことを全職員に情報共有や引継ぎがなされていたのかについて回答が欲しい。
- ② 相手方の保護者への伝達  
当該児童が他児童を叩いたことについては保護者の方へ伝えていた。相手方が誰なのかという事については伝えることを控えていた。

**申出人** この間、相手方保護者から謝罪等も無かった。伝えられていないのか、とも考えていた。

- ③ 新たな依頼として、相手が誰なのかを伏せられる理由について、どうしてなのか、回答が欲しい。

## 【依頼への回答・今後の対策】

- ① 利用日が重ならないように調整をする。叩いた側の児童については、職員がマンツーマンでの対応を継続し、集団活動が困難な場合は、状況に応じて個別活動で対応する。
- ② その都度出来事については、個別の記録に記入し、朝礼やミーティングで周知がなされていた。利用する事業所が別れた事で、接点が無くなり、職員の注意が薄れてきていた。今回の事案後、保護者とのやり取りを時系列にて文章に起こし、支援会議で職員に周知している。職員の情報共有については、朝礼やミーティングでの周知、LINEWORKSを活用し全職員への周知を徹底することにした。
- ③ 両保護者への連絡はさせてもらい、加害者の方から謝罪がしたいという意向がある時には事業所が仲立ちとなり、連絡調整をする。
- ④ 支援中にある事については、すべての責任は事業所にあるとの考えの下、伝えることは控えていた。今後は両保護者へ連絡をさせてもらった時、教えて欲しいとの意向があれば、了解を得てお伝えする。

今後も真摯に対応していきたいと考えますので、お気軽に、お申し付け下さい。なお、法人内、各事業所の苦情受付窓口以外に下記にご相談頂くこともできます。

千鳥福祉会苦情解決第三者委員  
 京 俊輔 氏(鳥根大学人間科学部 准教授) TEL0852-32-6239  
 武子 愛 氏(鳥根大学人間科学部 講師) TEL0852-32-9053  
 鳥根県施設運営適正化委員会 TEL0852-32-5913  
 松江市障がい者福祉課 TEL0852-55-5304

## 利用者みなさんの「声」受け付け報告 (令和6年5月～令和6年7月)

当法人では、利用者みなさんから上がるいろいろな相談、その「声」に耳を傾け、利用者みなさんの立場に立った支援をしていきたいと考えています。各事業所がそれぞれに工夫して「声」に耳を傾け、相談に応じていきたいと思っております。

	利用者のみなさまより	ご家族のみなさまより(世話人含む)
持田寮	32	0
ういんぐ	40	6
フレンド	27	0
ばすてる ばすてるびいす	28	0
共同生活援助事業所	35	0
ケアセンター大空	33	0
合計	195	6



**ご依頼、承ります**

L.C.C.ういんぐでは、草刈りや不用品片づけ等、ご依頼を承っています。お客様に満足して頂けるよう、「丁寧に、きれいに」を心掛けています。草刈り、片づけ等でお困りの方はぜひ、お気軽にういんぐまでお問い合わせください。  
 連絡先:0852-24-8871 担当:山崎



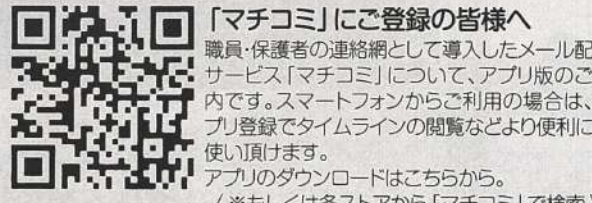
**マイコロバス 新車購入**

社会福祉法人清水基金様の助成を頂き、L.C.C.ういんぐのマイクロバスを購入しました。平成14年から今までお世話になった旧車両をついに卒業です。利用者の方々に快適な車両で安心して乗車して頂けるようになり、大変喜んでおります。社会福祉法人清水基金様、ありがとうございました。

「Facebook」や「マチコミ」では、日常の様々な活動や情報がご覧いただけます。



**「Facebook」**  
 法人のFacebookページを情報発信委員会で運営しております。  
 <https://www.facebook.com/chidorifukushikai1415/>  
 事業所での日々の様子を、SNSでより身近にお伝えできるよう頑張りますので、よろしくお願ひします!(フォローやリアクション頂けると大変喜びます!)



**「マチコミ」にご登録の皆様へ**  
 職員・保護者の連絡網として導入したメール配信サービス「マチコミ」について、アプリ版のご案内です。スマートフォンからご利用の場合は、アプリ登録でタイムラインの閲覧などより便利にお使い頂けます。アプリのダウンロードはこちらから。  
 ※もしくは各ストアから「マチコミ」で検索  
 詳細は各事業所の情報発信委員までお気軽にお問い合わせください。

千鳥福祉会ホームページ  
 URL <http://www.tidori.org/>  
 E-mail [chidorifukushikai@luck.ocn.ne.jp](mailto:chidorifukushikai@luck.ocn.ne.jp)

Leaving Care News  
 2024.9.20 No.149

〒690-0814 松江市東持田町1415  
 社会福祉法人 千鳥福祉会  
 TEL 0852-24-8821(代)FAX 0852-24-8825  
 障がい者支援施設 持田寮  
 多機能型事業所 L.C.C.ういんぐ  
 ワークセンターフレンド  
 共同生活援助事業所つばきの里  
 居宅介護等事業所千鳥福祉会ケアセンター大空  
 相談支援事業所 ひまわり  
 放課後等デイサービスばすてるびいす  
 URL <http://www.tidori.org/>  
 E-mail [chidorifukushikai@luck.ocn.ne.jp](mailto:chidorifukushikai@luck.ocn.ne.jp)



## もちだ夜市で実現した共生社会への一歩

事業推進部長 神田弘治

去る7月27日(土)、持田地区で初めての「もちだ夜市」が開催されました。地域の活性化と住民同士の交流促進を目的に企画され、当法人も地域貢献の一環として露店の出店で協力させていただきました。コロナ禍で長い間地域との交流機会を縮小していたため、このイベントは職員や利用者様にとって地域とのつながりを深める久しぶりの機会となりました。

今回の企画は夜間イベントでしたが、露店出店は職員だけでなく利用者様と共に行うことを目指しました。当日は、数名の利用者様と職員が接客や盛り付けなどを協力し合っており、一緒に地域を盛り上げようとする姿がとても自然で素晴らしい光景が見えました。また、出店協力以外にも、持田寮やグループホームの利用者様が職員と共に会場に足を運び、地域の方々や子どもたちと同じように笑顔が広がり、皆が楽しく過ごしている様子が心に残りました。

この夜市の経験は、地域との「インクルージョン(共生)」を実現する良い機会となりました。今回のような企画に参加することは、障がい者支援の枠を超え、地域社会全体との連携を深める重要なステップとなります。地域の資源やコミュニティとの結びつきを強化することで、より包括的な支援体制を築き、障がいの有無に関わらず人々が自然に交わる社会を目指して、今後も積極的に地域と交流する必要があります。

今回の夜市で得た収益は少額ですが、地域社会への還元として持田公民館に寄付させていただきました。この収益が地域の活性化や振興に役立ち、好循環を生むことができれば、更に嬉しい事です。今後も地域との関わりを大切に、共に助け合いながら成長していける共生社会の実現に向けて着実に歩んでいきたいと思っております。

### 編集/情報発信委員会

- ・江指 裕嗣
- ・中濱 萌乃夏
- ・後藤 ふうこ
- ・高本 舞祈
- ・小村 めぐみ
- ・松崎 純子
- ・植尾 佳代



# 夏の思い出...



## 持田寮・夏の情景

今年の七夕会ではスイカ割りに挑戦。利用者様も職員も「そこだよ!右右!」などと皆で声を出し、思いのほか盛り上がり楽しんでいました。また、お盆期間中に毎年恒例の花火をしました。皆さんお待ちかねだったようで日にちが近づくと「花火は?」と聞いて来られる方も。手持ち花火や噴出し花火。それぞれが綺麗な花火に見惚れている様子に、しみじみと夏を感じました。(持田寮・中濱)



## 「夏ならではの」を楽しんで!

晴れ渡る空の下、響き渡る歓声。久しぶりに再開したプールに、参加した児童さんたちは大はしゃぎ。令和6年度の夏休み。プールの他にも川遊び、流しそうめん、スイカ割りや夏祭り等、ばすてる・ばすてるびいすは今年も夏ならではのイベントをたくさん企画しました。児童さんも職員も一緒に夏を満喫! 快晴の日が多く、お出かけも楽しめましたね。猛暑も吹き飛ばすほど元気いっぱい、思い出いっぱいの夏になりました。(ばすてるびいす・松崎)



## ういんぐ夏祭り

L.C.C.ういんぐでは、8月10日(土)に「ういんぐ夏まつり」を開催いたしました。新建屋になってから初めての、ういんぐ独自の夏イベント。屋台や縁日のほか、フリーマーケットを実施し、小規模ではありましたが、沢山の方にお越しいただきました。当日は大変暑い中ではありましたが、利用者の方をはじめ、ご家族様、また地域のお子さんたちともふれあい、笑顔あふれる姿が見られ、暑さも吹き飛ばすとても楽しい時間となりました。これからも利用者様、ご家族様、地域の方とのつながりを大切に、様々なイベント、活動を計画できたらと思います。ご来場いただいた皆様、ご協力いただいた関係者の皆様、誠にありがとうございました。(L.C.C.ういんぐ・後藤)

※売り上げ金の一部を持田公民館様へ寄付させていただきました。



# 外出イベント!!

## みんなで日帰り旅行!

7月7日(日)、ホーム利用者様とケアセンター大空のヘルパーとで、境港方面へ「日帰り旅行」に出掛けました。近年、コロナ禍で出掛ける機会がかなり減っていたので、多くの参加希望がありました。班を2つに分け、今回は1班(自由行動が楽しめる方達)の参加となりました。当日はとても暑い日でしたが、水木しげる記念館や夢みなとタワーなどを巡り、全員が笑顔になれた思い出深い一日となりました。(つばきの里・小村)



## 初夏の「お花見」

ワークセンターフレンドのお花見遠足を、かなり遅くなりましたが6月に行いました。今回は出雲の「しまね花の郷」と「島根ワイナリー」を巡るコースを数日に分けて実施。各班それぞれに思い出深い出来事があったようです。帰って来られてからも余韻に浸って楽しいお話を聞かせて下さいました。超絶多忙な夏休み期間を乗り越え、秋の閑散期にはもう少し色々な所へ行出かけられたら...と思っております。(ワークセンターフレンド・高本)

