

令和6年度 地域連携推進会議（虐待防止・福祉サービス苦情解決委員会）次第

日時：令和7年2月27日(木) 午後1時30分～午後3時

場所：管理医療棟 3階会議室

1 開 会

2 あいさつ

3 出席者紹介

4 会議の概要説明

5 会議事項

(1) 施設の運営状況について

(2) 利用者の権利擁護について

6 施設見学

7 意見交換

8 閉 会

令和6年度地域連携推進会議（虐待防止・福祉サービス苦情解決委員会） 議事録要旨

1. 日時 令和7年2月27日（木） 13時30分～15時10分
2. 場所 管理医療棟3階大会議室
3. 出席者 利用者・家族 A親子、B親子
第三者委員 A委員、B委員、C委員
市町村 長野市障害福祉課 指定給付担当
センター委員 木村総務課長、飛沢支援部長、西山生活支援課長、
大日方看護師長
事務局 塩入生活支援専門員、小林サビ管、鶴田主幹作業療法士

4. 議事の経過・質問等

(1) 施設の運営状況について（資料に基づき飛沢支援部長、西山課長説明）

(2) 利用者の権利擁護について（資料に基づき塩入生活支援専門員説明）

(3) 施設見学

機能訓練室、経理事務科、自動車運転科、能力開発科、トイレ、食堂、浴室、健康管理室、生活支援課職員室

（案内・説明：飛沢支援部長、西山生活支援課長、鶴田作業療法士、小林サビ管）

(4) 意見交換（要旨）

○利用者A様より

- ・入所して半年ちょっと生活にも慣れてきて、大きな苦情はありません。慣れるまでは、部屋を間違えてしまったり、理解しきれないまま進むことがありました。例えば、食堂へ入る際に熱いものは持ってこないで、ペットボトルの持ち込みはダメ。ダメって言われたことに戸惑った。ダメな理由を説明してもらえたら理解しやすかったと思う。
- ・環境面で浴室は広いので冬は寒い。電気をつけても暗い。目も悪いので明るくないと滑りやすいし転びやすい。配慮して欲しい。
- ・男女同じフロアなので、間違えて入ってしまったり、入られたら、特に夜は怖い。

○センター回答

- ・皆さんへの様々な願いはきちんと理解していただけるよう、丁寧な説明を心掛けてまいります。
- ・設備の改善等に関するご指摘は、出来ないこともあるが、可能な限り取り組んでまいります。

○利用者B様より

- ・特に看護師の柔軟な対応をお願いしたい。今年の年明けに39度の熱が出た。インフルかコロナかわからずに、検査をしてもすぐ結果が出ないので1日待つ状態となった。翌日に検査をしたが、いずれも陰性。熱は37.8度。看護師に薬をお願いしたが38度以上でないと出せないと言われた。複数の看護師に言われ、38.6度でようやく解熱剤をもらえた。その後もつらいので薬をお願いしたが、37.9度や37.8度でもらえなかった。次の日、担当看護師にのどが痛くて咳が出ることを話したら鎮痛剤をもらえた。基準があるのはわかるが、柔軟な対応ができると思うししてもらえたらうれしい。
- ・ダメって言われることが多い。入所してしばらくは、理学療法士の許可が出るまでは階段の昇降はダメと言われ1週間かかった。
- ・1年後には社会復帰したいと思って入所してきている。求めたものが返ってくればよいが、今のままで良いと言われるとモチベーションが下がる。これが出来るようになったら道が拓けるとか、運転はダメというのでなく、ここが良くなったら出来ると言って欲しい。ダメな理由や意欲の増すような会話をしたい。

○センター回答

- ・看護師の職種だけでなく、全ての職種に通じるご指摘なので、職員間でしっかりと共有してまいりたい。利用者の皆様が常に前向きにいられるような目標設定が出来るよう一緒に考えていきたい。

○利用者Aご家族様より

- ・私も介護の仕事をしていたので、当事者への声掛けは本人がどう受け止めるかを考えながら行うことが大切。
- ・家族は、当事者の変化が分かる。以前は、服の前後の見分けも付かなかったが今は間違えることがなくなったり、体幹もしっかりしてきたこともわかる。県リハを利用して日増しに良くなってきている。
- ・今後、社会復帰を目指しているが、前とは違う葛藤がある。経済的な心配や以前と同じ仕事ができないことへのもどかしさやプライド。心も強くなれないといけないと思っている。

○センター回答

- ・当事者の方への声掛けは丁寧に取り組んでいきたい。また、復職後も可能な範囲でフォローさせていただきたい。

○利用者Bご家族様より

- ・息子は18才から病気になるまで都会で生活してきました。交通の足となるものとして県リハへ入所し車の運転という大きな目標がありました。ですが、残念な結果になってしまいました。車の運転が出来ないと行動範囲も限られますし、もう少し柔軟に時間をもらえなかったのが心残りです。

○センター回答

- ・自動車の運転訓練は残念ながら中止になってしまったが、前向きになれるような次の目標設

定を一緒に考えてまいりたい。

○委員A様より

- ・同じ地区に住んでいるので、一体となって今後も協力出来たら良い。また、何かあったら教えていただきたい。

○センター回答

- ・引き続き、ご協力をお願いしたい。

○委員B様より

- ・入所されている方の生の声を聴き有意義な時間となり良かった。相手が分かるように伝える。不安な気持ちもあるので、まだまだ気を使わなければならないと思う。
- ・職業訓練を終えて就労に結びつくのか、ぜひそういう道に繋げて欲しい。
- ・スポーツ面でサンアップルを利用して体力、気持ち、友達が出来てネットワークづくりのためにも活用してほしい。

○センター回答

- ・自主的なトレーニングを行うためサンアップルの利用を希望する方も多いため、活用が促進されるよう、引き続き連携を強化してまいりたい。

○委員C様より

- ・丁寧に説明いただいた。なかなか見れない世界を見せてもらった。リハビリを今後の生活に活かしていただきたい。
- ・父が1種1級の障害者となっている。寝たきり状態だったので県リハでのリハビリの対象にはならなかった。今、入所している人は、ある意味チャンスをもたらえたのではないか。
- ・当事者家族の立場として、施設を退所する時、「ありがとうございました」と出ていく。が、その言葉の中には、「もう少しよく見てよ」という意味も込められていることを理解してもらいたい。
- ・家族が限界を抱えないように、お金でなく一言添える言葉が必要。「ダメ」って言葉は、希望を失うブレーキになる。説明と納得、いくら伝えても納得できなければ冷たい言葉である。
- ・言葉選びは重要。「答え合わせ」ではなく「答え探し」を一緒にして欲しい。
- ・苦しい時は、伴奏者が必要。相手の向こう岸に立って考えることも必要。サービスを越えたホスピタリティが大切で、今いる人を大事にもらえるような施設になるよう取り組んで欲しい。

○センター回答

- ・貴重なご意見をいただいた。当事者だけでなくご家族のお気持ちに寄り添うことを忘れないよう、取り組んでまいりたい。いただいたご意見はセンター全体で共有して、サービスの向上につなげてまいりたい。

○長野市ご担当者様より

- ・会議終了後は議事録を作成し、概要を公表することが求められているので、対応をお願いしたい。来年も続いていくと思うが、次回はより深い議論をお願いしたい。
- ・苦情の中にシャワーの温度が低いということがあったが、他の施設では熱くなりすぎて、やけどをしてしまった事例があったので注意して欲しい。

○センター回答

- ・議事録の作成や公表等、速やかに対応してまいりたい。シャワーの利用等についても適切に対応できるよう取り組んでまいりたい。

(終)