

通報事例

スライド1

事業所運営に関する通報について、お話しします。

スライド2

昨年度の集団指導でも一部ご紹介しましたが、

- ・退所したいのに退所させてくれない
- ・契約を一方的に解除された
- ・職員の態度や口調が不快、威圧的だ
- ・質問したことに答えてくれない

といった内容の通報が多いです。

なかには、利用者の勘違い等によるものもありますが、職員間の情報共有不足によるものや、職員と利用者との意思疎通が十分に図られていれば通報には至らなかったと思われる内容も多く寄せられます。

また、利用者の障害特性に対する先入観から苦情に発展する例も見受けられます。

事業所職員の判断や対応に正当性はあっても、理由や背景を説明しつくしていない場合や、感情的な対応をした場合は、不適切な対応と判断し、当課から適切な対応を依頼する場合があります。

スライド3

他にも運営基準違反が疑われる通報も寄せられます。

- ・実績記録票に自分で押印したことがない
- ・法定代理受領通知をもらったことがない
- ・事業所に職員がいない
- ・個別支援計画書を作っていない、交付してくれない

といった内容です。

先ほどのスライドでもご紹介したとおり、利用者との意思疎通が十分に図られていないことが原因による誤報の場合もありますが、指定取消等の行政処分に至った事例のほとんどはこうした通報に端を発していることから、日々の業務において、適切な運営をお願いいたします。