

## ◆ 萩の江

\*苦情はありませんでした。

\*保護者へのアンケートから抜粋して意見・要望を記載します。

### 【入所部】

- ・全面介助という事もあり、服の重ね着した時などきちんとなっていない時があります。自分も同じことをされたらどうだろうかと思う気持ちを持ってほしいです。
- ・寝具など次々に変わっているが、冬でも夏のタオルケットを使っている時がある。
- ・話づらい職員、話をよく聞かない職員がいる。

### 【通所部】

- ・行事などのおやつについて、幼児ではありませんので、量より質を考えてはどうでしょうか。
- ・献立表が配布されると助かります。希望者だけでも配布はいかがでしょうか。
- ・朝のスタートが萩の江のバスの乗車から始まります。運転時の安全面には、十分配慮をいただいております。車内で御迷惑をおかけすることもあるかと思いますが、挨拶を含め、乗車マナー、見守っていただき挨拶をお互い交わし合えるとさらに良いかと思っております。

### 《回答》

- ・駄菓子を好む利用者さんがいることと、昔懐かしい駄菓子には夢があり、楽しいというイメージから購入したが、内容を店側に一任したことを反省している。北萩寮のお菓子等の利用等、貴重な意見と受け止め今後検討したい。
- ・希望者への配布を実施した。
- ・挨拶の大切さは、日頃から職員間でも声を掛け合っている。不行き届きがあったゆえの指摘と反省し、職責の違いがあっても、利用者、保護者にとっては皆、萩の江の職員であることを踏まえ、萩の江全体の問題として受け止め、再確認する。

## ◆ 愛 の 泉

### ① 苦情受付 28.12.3

グループホーム利用者から当該ホーム世話人に対する苦情。

#### 《苦情の内容》

- 1.世話人に外出の報告をしていたのに、忘れられて注意をされた。
- 2.世話人の話し方がきつく感じられるし、決めつける言い方をされる。

#### 《経 過》

12.6に双方に事実確認と聞き取りをする。

- 1.については、確かに事前に話されていたことを世話人が忘れていたこともあり謝っている。ただ、出掛ける前に話をした時は、世話人が後ろ向きの状態の時に話したようで、聞こえていなかったとのこと。
- 2.については、本人だけでなく他の利用者に対してもきつく感じられる。本人の状況を確認しながら話をして欲しいし、本人の言い分も聞いて欲しいとのこと。それに対して世話人は、障がいの重い人たちの中で本人は理解力もあり、手のかからない人という感じでいたのでは、世話人との関わりが薄いという不満もあったのではないかと。利用者に対する支持や説明が、世話人のペースでされきつく感じられたことがあったのではないかと。世話人が悪い時はその都度謝っていた。

#### 《解決・改善》

- 1.については、伝えたいことが伝わっていない状況でのトラブルや誤解なので、伝える方は伝わったか不安な時は再度伝えるようにする。その時2人が向き合って話が出るように声を掛けたり、そばに行き話したりする。聞く方も、ちゃんと聞いていることが相手に分かるように、向き直ったり理解したサインを送る。また、利用者本人は書くことが得意なので、予定等をメモにして世話人に渡す事もしてみる。
- 2.については、世話人は利用者の状況やペースを見ながら話をする。また、利用者本人は面と向かってなかなか気持ちを言えないところもあるので、文章にして、世話人への要求や自分の気持ちを伝える事もしてみる。その方が感情的にならないで、落ち着いて考えることができるのではないかと。

\* 双方に経過や改善策等を説明し了解されている。

## ◆ 愛 の 泉

### ② 苦情受付 29.2.13

#### グループホーム近隣住民から、当該ホームの喫煙利用者に対する苦情

##### 《苦情の内容》

ホームの喫煙場所が玄関先になっているが、喫煙時間が早朝だったり、複数人での喫煙の場合には騒がしい事がある。また、喫煙者の特定の一人がじっと自分に家を見ていて、監視されている様に感じている。自分たちが我慢しなければならないのかと思ってしまう。

##### 《経 過》

申出人の近隣住民の方のお話を聞いた後すぐに、当該ホームの利用者と世話人と支援員で、苦情の内容を共有し対応策を協議する。苦情として出ていた特定の喫煙者については、本人に聞くと全くそのような意識はなかったということで、そのように見られていたということに驚いている。また、喫煙のマナーや場所について話し合った。

##### 《解決・改善》

まずは、自分たちが普段当たり前に何気なく取ってる言動が、近隣の人達から迷惑に思われていたという事実をしっかりと受け止めることを、利用者と支援者で行った。喫煙者はもちろん、非喫煙者も地域で生活する事の自覚を再度確認した。

喫煙場所については、苦情受付の当日に変更し、目隠しとなる衝立も準備した。喫煙者の中には精神疾患を持っていて、喫煙に対しては中毒状態の人もいるので、喫煙時間を限定する事は難しい。場所の変更と衝立で、近隣への影響は殆ど無くなったと思われる。

苦情申出人の方から電話連絡があり、「早速対応して頂いてありがとうございます」との事で、対応の結果ほぼ解決出来たということだった。