

萩の江 苦情解決状況(令和元年度)

*** 苦情はありません**

*** 保護者へのアンケートより抜粋して意見・要望を記載します。**

- ・送迎時間を30分早くしていただければ、保護者が病院へ行きやすい。
- ・衣類の汚れ物を着せている。衣類が無くなる。帰宅の時、他の人の衣類を着せられていることがある。
- ・若い職員さんの憐みともつかぬ薄ら笑いの対応が気になりました。己の職責の理解とスキルアップを切に望みます。
- ・私物の管理はしっかりしていると思う。
- ・まず第一に本人が満足しておりますのでこれ以上の事はありません。
- ・いつも丁寧に対応していただいて、親としてもとても感謝しています。

[回答]

- ・衣類整理、確認を今まで以上に活動に取り入れ定期的に行う。
- ・名前が薄れている物や普段に購入した物は名前を記載する。
- ・汚れたらこまめに取りかえる。
- ・担当職員を中心として、同科でのチームワークを持ち連絡し合う。申し送りされた職員は責任を持って行う。
- ・日頃から職員同士のマナーを指摘し注意しながら、社会人としての自覚を意識していきます。どの職員でも良いので、ご指摘いただければありがたいと思います。これからもご指導お願い致します。

北萩寮 苦情解決状況(令和元年度)

日付	申出人	受付内容	回答内容
6月24日	利用者	他利用者に職員からと違う指示を言われたが、自身は職員からの指示を優先した。すると、その他利用者から文句を言われた。職員が間に入り、解決してほしい。	事実確認の為に話し合いの場を設ける。 明確に作業の流れが分かるよう、現場のホワイトボードに明記すること、職員間で細目に作業状況を確認すると回答を行う。
10月8日	保護者	感謝祭中に、自分の子が他利用者から暴力を振るわれたらしい。調査してほしい。利用者から目を離さないでほしい。	当日の本人の様子、周囲の状況について調査を行う。終始職員や多人数の利用者の傍で行動をしていたが、事実を確認できなかった。母と数回面談を行い、報告を重ねている。
11月21日	利用者	製造でミスをする、職員から外れるように言われ、その際に不適切な言動を受けた。	事実確認を当事者に行う。権利擁護の観点からも、「誰から見られても説明できる支援」を職員間で共有する。申出人に対しても謝罪を行う。
12月1日	保護者	担当職員から支援についての連絡が来ない。企業見学の際に、本人の苦手な部分だけを企業に話をしたらしい。威圧的な言動を見聞きした。担当を変えてほしい。	すぐの担当変更は難しいが、今後の連絡窓口は施設長が替りに行うこと、就労支援に関しては、チームで支援を行っていくことを保護者に回答する。
12月18日	利用者	製造職員の態度が冷たいように感じられる。普通に接してほしい。	謝罪を行うと共に、目標工賃達成指導員の為、福祉的な知識や接し方の能力を高める為の取り組みを行っている最中であることを伝え、了解を得た。
12月25日	利用者	製造が煩雑な時に口頭で注文を受けると、ペース配分が狂いパニックになる。どうか改善してほしい。	注文書を新たに作成し、口頭ではなく、紙面で注文することとした。また、他利用者への周知を口頭だけでなく、掲示物を作成し目に留まる場所に貼り出した。

和賀の園 苦情解決状況(令和元年度)

* 苦情はありません

* 保護者アンケートを抜粋して、意見・要望を記載します

- ① 利用者の人数に比べて、部屋が狭いような気がする。
生活介護の和室が暗い
- ② 行事の回数を増やしてほしい
- ③ 給食は、おいしく食べています。味付けもいいです。
- ④ 職員の方は明るく、挨拶をして声をかけてくれます。
緊張が少し取れて仕事を頑張れます。
- ⑤ 時々伺わせておりますが、職員の手薄さを感じます。
利用者に何か起きてからでは…と思うことがあります。

[回答]

- ① 建物や部屋のスペースは、事業所独自での改善は難しいが、早急に必要な設備は改善していきます。令和元年度は、作業場と生活介護室に給湯器、相談室と職員室にエアコンを設置しました。令和2年度は、作業で使用したボンドを流せるように排水の設備や男子トイレの大便器をもう一つ増設する予定です。
- ② 利用者さんの要望もあり、令和2年度は1泊旅行を予定しています。
- ③ 食は大切と考えています。現在委託しておりますが、今後も味や量、素材等の改善を話し合っていきたいと思えます。
- ④ ひとりの人間として、良識ある行動をすることは当たり前ではありますが、今後も、会議や朝礼終礼で周知して参ります。職員一同が同じ目標に向かい、利用者さんと保護者の皆さんが安心して過ごせるよう、努力研鑽して参ります。
- ⑤ 職員は、クリーンセンターや食堂ひだまりにも対応しているので、少なく感じるかもしれませんが。勤務調整をしながら、平均8~9名は確保していますのでご理解をお願いいたします。安全を第一に考え、ハード面だけでなくソフト面でもしっかりと支援出来るように、職員一丸となり努めて参りたいと思っております。今後ご指導とご鞭撻をお願いいたします。

愛の泉 苦情解決状況(令和元年度)

日付	申出人	相談内容	回答内容
12月14日	利用者本人	休日の夜間に居室のエアコンを使用している人が居てうるさく、必要最低限度にして欲しい。	本人から直接話を聞いた。 土日に勤務の世話人に話を伝え、タイマーをセットして貰う事とした。
1月20日	利用者本人	世話人が利用者の中で私的な感情を込めた話をするのが不快に感じるので、あまり怒らずに優しい話し方で接して欲しい。	世話人と管理者にて面談を行い、世話人が難しいと思っている部分や支援員が補助する事で負担軽減につながる事を伝えた。
2月4日	利用者本人	普段平日勤務の世話人と、主に休日勤務の代替世話人で対応が違うので、自分が平日休みでホームに居た時に対応の違いで混乱したので解決して欲しい。	世話人と支援員が話し合い、その内容(対応案)をメモで本人へ渡した。
2月23日	利用者本人	隣の居室のエアコン作動音が夜間うるさいという苦情。	世話人が帰宅時にスイッチを確認しオフにする。