

萩の江苦情解決状況 (R2.4.1～R3.3.31)

* 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

- ・人によって対応のあまり良くない人がいる様な気がします。
- ・コロナ禍で利用者の外出自粛、手指消毒など今までとは違ったストレスが出てきていると思います。職員の皆様、ストレスをためず、体調管理をお願いします。
- ・新型コロナの対策をしながらの業務、大変お疲れさまです。当分は大変な状況が続くと思いますが、引き続き感染対策しながら無理のない範囲での活動を宜しくをお願いします。
- ・コロナが早くなくなることを願うのみです。職員の皆様には大変に苦勞されていると思います。利用者も家に帰れず、淋しさもあると思いますが、職員の皆さんが一丸となって接してくれていると思い、ありがたく感謝しています。
- ・通所直接のお電話がありましたらと思います。
- ・普段の様子が分からないのでなんとも言えない。

「回答」

- ・保護者であると同時に来客者であるという意識をもって接することが大切です。たまたま気付かずに挨拶しないことも有ると思いますが、来客者という意識があれば話をよく聞かないとか、一方的な話し方はしないと考えます。ただし、あまり距離を置くのも良くないと思います。
- ・対応の良い人とは、具体的に教えていただきたいと思います。
- ・新型コロナウイルス感染拡大ということで、面会・外出・外食など制限を設けざる得なかった。保護者の方々にも新型コロナウイルス対策について、ご理解ご協力いただき感謝申し上げます。今後も対策を行い、感染者ゼロを維持し、利用者の健康にあたっていく。
- ・コロナ禍において、ご父兄の皆様からたくさんの感謝の言葉や応援メッセージを頂いたこと、ありがたく思います。これを励みに努めます。
- ・通所部電話について、今すぐの対応は難しいので、電話を受けた職員に伝えて構いませんので、宜しく願い致します。
- ・通所部はいつでも見学可能となっておりますので、様子をご覧になりいらしてください。

北萩寮 苦情・相談解決状況 (令和2年度)

種別	日付	申出人	受付内容	回答内容
苦情	7/7	市民	横断歩道を渡ろうとした際、曲がってきた北萩寮の公用車とぶつかりそうになった。その際に、悪かったという態度が感じられなかった。	施設長から謝罪を行うと共に、公用車の運転や態度を是正することを伝える。
相談	9/7	利用者	他利用者から、自治会役員について無責任な言動が聞かれ、腹が立った。	自治会役員を集め、職員が間に入り、利用者の代表という気持ちを持ってもらえるよう、話し合いを行う。
相談	11/16	利用者	職員の対応について、作業中の指示が威圧的だったり、話を真剣に聞いてもらえなかったりする。	申出人へ謝罪を行い、忙しい中でも理解しやすい指示を出すこと、相談に対して、職員間でスケジュール調整をし。十分な時間を取る事を約束する。
相談	12/15	利用者	他利用者から、傷つけられるような言動を受けた。	職員が間に入り、優しい言葉遣い出来るよう振り返りを行う。また当人同士だけでなく、利用者の終礼時に周知を行う。
相談	1/21	利用者	他利用者の言動に強いストレスを感じている。	職員が間に入り、互いに理解をしてもらえるように話し合いを行い解決する。
苦情	3/22	利用者	異性の職員からの言動に嫌な思いをしている。	コミュニケーションを取る為に過干渉になっていたことを謝罪する。受け取り手の印象によって良かれと思った支援も逆効果になる事を職員間で再確認する。

令和2年度 和賀の園 支援サービス満足度調査<<保護者>>

	質問	ご意見	事業所から
①	職員は十分な知識や専門性を持って支援をしていますか？	・職員の方、全員が知識が有るとは感じられない。勉強会、講習会への参加など定期的に行っているのか疑問に感じる	利用者一人ひとりの人権擁護や、心身の状況に応じた支援のため、外部研修や施設内研修等への積極的参加を推進するとともに、職員全員に周知し、同一の考えを維持していきます。
②	職員は不快感を与えない身だしなみで支援をしていますか？	ご意見なし	
③	職員はきちんと挨拶していますか？	・作業所以外であっても挨拶してくれます	
④	職員は適切な言葉づかいで対応していますか？	・利用者さん呼び捨てにすることを多く耳にします。自分で自覚できない方もいらっしゃると思うので、職員間でお互い注意すべきだと感じる。	生活の場、仕事の場で制止語・禁止語・命令後を使わないことを、再度職員へ周知していきます。
⑤	職員は気の利いた細かい気配りができていますか？	・細かい～とありますが、たとえばどのようなことですか？	利用者一人ひとりに合ったサービスの利用に向けて専門的な、ケアマネージメントにより、きめ細やかな支援を行います。
⑥	職員は丁寧で安全な支援をしていますか？	・体調が悪くても、見て、見ぬふりをしている職員がいる ・お願いしていた食後のトイレ誘導声掛け等、本人に聞くと「声は掛けられていない」とのことだが、実施しているのか心配	今後も全職員へ専門職ですので、しっかり対応するように周知していきます。
⑦	職員の電話対応は適切で丁寧ですか？	・必要最低限の時のみの電話にして欲しい(現在は改善されているが)	連絡帳では伝わらない内容等について、電話での対応となっていますので、ご理解願います。
⑧	虐待防止について、きちんと説明がされていますか？	・きいていないのでわかりません ・首をしめるジェスチャーをしますが、説明はありません	事業計画書に記載している様に、法人が設置する虐待防止委員会が中心となり、虐待に関する職員の意識調査を実施し、結果を職員間で共有し、防止と改善に努めています。今後は面談時に等に、各担当から説明するようにします。
⑨	ご家庭への配布物は分かりやすく適切なタイミングで出されていますか？	ご意見なし	今後もコロナ感染等、その都度状況に応じていきますので、不明な点がある場合には、ご指摘等お願い致します。

⑩	連絡帳の記述は読みやすく、的確な内容で記述されていますか？	<ul style="list-style-type: none"> ・職員も多忙と思うが、内容が簡素的だ。お便りを読む事にワクワク感が感じられない。 ・朝の時点で見ているかと思いきや、風邪をひいた時に飲み薬をノートにはさんでいたら、そのまま持ち帰って来たことがある。確認するとその日によってノートを見る時間が「まちまちだ」との話があり、その後は本人に直接持たせる様にした。できれば朝の時点で見たい。 	連絡帳は利用者が出勤時に確認することは当然であり、今後も周知徹底をしていきます。
⑪	利用者さんへの個別支援計画や日々の支援の方針について十分な説明がありますか？	・コロナの影響で、なかなか面談もできないため、文書での説明なので良く分からない	お知らせしていた通り、今年度からは和賀の園での支援計画が多少変わります。相談事業所が作成した支援計画に沿ったものとなります。現在はコロナ感染の影響により、直接保護者の皆さんと面談する機会が少なく、伝わらない部分も多々あるとは思いますが、職員一同が真摯に対応して参りますのでご理解をお願いいたします。
⑫	作業や活動の内容や提供方法に満足していますか？	・手や指のつまみ等がいたんだりするので、気になることがある	作業や活動についても利用者個々に合ったものを提供するように、今後も努力していきます。
⑬	要望や不満、利用者さんに関する心配事等を相談しやすい雰囲気はありますか？	・正直言いつらい	今後も情報等を共有し、それぞれの利用者にとって最善の対応ができるように、家族とのコミュニケーションを密にし、取り組んでいきたいです。
⑭	利用者さんやご家族の要望や不満にきちんと対応していますか？	ご意見なし	
⑮	事業所内は異臭等なく清掃は行き届いていますか？	・最近では作業所に行くキカイがないため分からない。	生活上の臭いや排泄物等の処理については適切に対応し、施設内の防臭に努めています。
⑯	事業所内の備品は整然と片付けられていますか？	・最近では作業所に行くキカイがないため分からない。	災害時や移動時にケガ等が発生しないように、普段から整理整頓に心がけていきます。
⑰	職員は利用者さんやご家族との約束を守っていますか？	・親側からの指摘で現在は改善されたが、とても残念に感じる結果でショックでした。	今後も利用者・保護者の皆さんとは良い信頼関係が維持できるように努めて参ります。

⑱	個人情報の取り扱いは適切ですか？	ご意見なし	利用者のプライバシー、個人情報保護に対する姿勢を明確にすると共に、個人情報保護方針や個人情報保護規定を整備しています。
⑲	契約書や個別支援計画に沿った支援がされていますか？	・沿っているかと言えば違うと思う。	支援計画・サービス提供方針を明文化し、職員に浸透共有するように取り組み実践していきます。また、見直しや改善に定期的に取り組むとともに、これまでの取組による改善効果の確認もしていきます。
⑳	全部まとめたの満足度をお答えください。	・職員間でお互いに遠慮して？ それとも言いづらい環境なのか？ 利用者さんのことを第一に考え、支援法を言い合えない雰囲気を感じる	当然ですが虐待行為は禁止されています。体罰以外でも話し方や接し方も。毎月会議で虐待防止マニュアルを復唱しているように、基本は自分がされたら嫌なことはしないです。そして和賀の園職員は生活介護事業就労継続支援B型事業に関わらず、全利用者を支援する意識を持つように周知していきます。

愛の泉苦情解決状況 (R2.4.1～R3.3.31)

*苦情はありません