

苦情解決について

法人全体では、下記の表に記されているように苦情、相談は35件でした。特に職員の対応で起きた苦情や相談が一番多かったです。次に家族からの苦情であります。

どの事案についても発生時に早急に原因分析し、解決策、教訓を職員や関係機関で共有し、丁寧且つ迅速な対応を行い解決してきましたので、書類化までには至らない事案もありました。

職員の知識・経験不足が原因で、利用者の尊厳を第一に考えた関わりができておらず、苦情につながったケースが多々ありました。日頃の支援の中で虐待につながる不適切な支援や、利用者の尊厳を傷つけるような発言や行動を無意識のうちにしていることがまれにあり、それが細かいことでも苦情につながる時がありました。障害特性の理解や配慮が求められます。

職員の意識の向上を目指し、権利擁護に関するニュースや記事の回覧、研修の案内、虐待防止チェックなどをおこない、利用者への支援方法や接し方について自己点検も出来る機会とし職員同士の話し合いの環境を引き続き、作っていきたいと思います。

ヘルパー不足の為、新たな利用希望者の受け入れ体制まで整っておらず、抜本的な課題の解消には至っていない事案もあります。

内職の苦情がありましたが、業者との信頼関係が崩れないよう迅速に対応を行ってきました。

「なかまの会」からの要望で意見箱を設置しました。そして意見の中に「永年勤続表彰」をしたいという内容のものがあり、今年度から実施することにしました。来年度も継続して利用者の意見、要望を運営に反映させていきます。

2019年度 苦情・相談報告書《年間報告件数》

2019.2.1~2020.1.31

| 苦情・相談 | きらら | モコ | ワーク | 羅針盤 | 第2 | クレヨン | 相談 | ホーム | 合計 |
|-----------|-----|----|-----|-----|----|------|----|-----|------|
| 支援内容 | | | 2 | 1 | | | | | 3 件 |
| 職員の対応 | 1 | | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | | 12 件 |
| 利用者間トラブル | | | | 1 | 1 | | | | 2 件 |
| 家族からの苦情 | 1 | | 2 | | 1 | | 3 | 2 | 9 件 |
| 近隣住民からの苦情 | 1 | | | 1 | | 1 | | 1 | 4 件 |
| 他事業所から | | | | 1 | | | | | 1 件 |
| 内職 | | 1 | | | | 1 | | | 2 件 |
| 自主製品 | | | | | | | | | 0 件 |
| その他 | 1 | | | | 1 | | | | 2 件 |
| 合計 | 4 | 1 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 3 | 35 件 |

