

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33件でした。家族からの苦情や相談が一番多かったです。次に職員の対応で起きたものと内職作業への苦情です。

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。

利用者からの苦情については、職員の知識・経験不足が原因で起こる自分の独りよがりの関りが苦情につながったケースがありました。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意識せずしていることが稀にあり、細かいことでも苦情につながる事があります。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。

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い、内職の斡旋も切れずに継続できました。

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。

2022年（令和4年）2月1日～2023年（令和5年）1月31日

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			1						1件
職員の対応	2		2		2		1	1	8件
利用者間トラブル									0件
家族	1		1			3	4	1	10件
近隣住民	1				1	1		1	4件
他事業所									0件
内職		1	2	1		4			8件
自主製品									0件
その他								2	2件
合計	4	1	6	1	3	8	5	5	33件

