

平成30年度ひろせ福祉会苦情受付内容・対応状況報告

受付内容	対応状況
<b>就労継続支援B型事業所</b>	
<p>① Aさんの母親より、Aさんは職員から強い口調で注意を受けた。母親から、もう少し優しく、Aさんに言って欲しいとのこと。</p>	<p>・母親からの申し出を真摯に受け止め、謝罪した。 ・職員会議で、母親の要望を職員へ周知するとともに、職員一人一人がAさんに対する接し方を振り返り、今よりも良い支援ができるように心がけている。その後、改めてAさんに「厳しく注意してすみません。」と謝罪した。</p>
<p>② Bさんの父親より Bさんが最近、ストレスを感じているようなので、何か施設で変わった様子があれば、教えて欲しい。 また、施設作業が以前よりも増え、忙しくなっていることは分かるが、もう少し気にかけて欲しいとのこと。</p>	<p>・父親からの言葉を受け止め、施設内の様子を伝えた。 ・Bさんが希望する作業を中心として、毎日楽しく充実した日々が送れるように努めていきたいと思っていることを伝え、何か気になることがあれば、いつでもご連絡下さいと伝えた。</p>
<b>生活介護事業所</b>	
<p>① Aさんの父親より、Aさんが「事業所の他利用者さんからいたずらされるから行きたくない」と話している。」とのこと。</p>	<p>事業所での様子について、Aさんと話に上がった他利用者さんは『一緒に遊んでいる』ことを伝え理解を得る。</p>
<p>② Bさんの母親より、工賃額・障害特性への理解・身だしなみ・Bさんへの向き合い方接し方・作業の進め方などについて、改善してほしいこと、教えてほしいことが要望として出た。</p>	<p>・作業は利用者それぞれ出来る部分に携わってもらっていること、作業中は1対1で職員が付くが集中できている時間は短いこと・身だしなみについては都度声掛けしていること等を説明して理解を得る。</p>
<p>③ Cさんの母親より、Cさんの足爪が黒くなっている。家では怪我することは絶対に無いので、本人に聞くと事業所利用者の名前と「ピアノ」を挙げた。何かあったのか聞きたい。</p>	<p>Cさんが「ピアノ」の所には行かないこと、テーブルに固定されていて落ちることは無いこと、ケガをした時には「痛い」との訴えがあるが今回の足に関しては何もなかったこと、全職員に確認したが「ピアノ」でのケガ、「ピアノ」の落下は見えていないことを説明した。</p>