

苦情相談 平成18年

- 3月24日 内容； 自立支援法についての利用者説明会が難しく、わからない。わかりやすい説明の要望が出された。
対応； 職員側も混乱しており利用者の方には申し訳なく、今後きめ細かくできるだけわかりやすい説明を提供していく説明をした。
結果； 十月からの施行前に、利用者負担の上限額決定、障害程度区分の認定などあり、家族会を含め会議を開くように日程を決めた。
新体系事業についての説明会を4月本人部会のたび行う。
- 5月12日 内容； 更衣室のロッカーが開けっ放しである。トイレのスリッパが散らばっている。誰が直したらいいか。
対応； 本人部会で話し合う。活発な意見がだされ、職員に任せるという意見は無く、利用者たちが自分たちの責任を果たそうとする姿勢が感じられた。
結果； 多くの意見が出たが、多数決の繰り返しの後、スリッパはトイレ掃除の当番が確認することになった。
ロッカーについては使用者に『優しく』言ってあげるという解決となった。
- 6月19日 内容； Aさんがじろじろ見ていやだ、という訴えがあった。
対応； 申出人は入所して時間がたっておらず、対人関係にうまく適応できない不安から来ることも考えられる。本人部会で話し合う。Aさんに対しての意見は無く、申出人の不安、心配に関心が寄せられた。特定の人に対する攻撃にならないよう職員と話し合った。
結果； まだ慣れていない申出人を理解するためにみんなで話し合ういい機会となった。
- 10月13日 内容； Bさんに文句を言う人が多い。文句を言う人も悪いのではないか。
対応； Bさんに文句を言う人の怒りが大きく感じ、Bさんに対する非難が強くなると思いい、本人部会で話し合うことは避けた。
その後、文句を言っている人から個別に怒っている理由を聞いた。Bさんの話も聞いた。職員が両者に説明するが、否定したり、興奮してしまう。
両者の怒りは収まらず、難しい関係は続く。
結果； まずは職員がBに対する態度を見直す必要があると職員会議で話し合う。なぜそうなるのか？話し合いが必要。