

～ご意見・苦情の傾向と件数の報告、委員会の取り組みについて～

苦情解決委員会 委員長 佐々木 雅子

《30年度の“ご意見”の件数と傾向》

“ご意見”として取り上げた件数は36件となります。
(3月6日現在)

最も件数の多かったのは『サービスの質』の項目に関わるものでした。次いで『誤発送・宛名間違い』となっています。

傾向として、情報共有・連絡・確認の不足によって起こった内容のご意見が多く見受けられました。

29年度は『職員の接遇について』が最も多いご意見でした。30年度は、この項目に該当する件数は少なくなっていますが、職員の伝え方や言葉の選び方が適切でなかったことで意図している内容が伝わらずに発生したご意見でした。

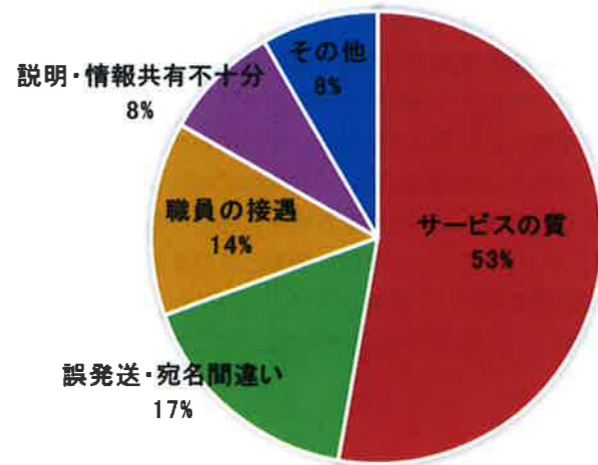
この委員会の目指す所は、いただいたご意見を『サービスの質の向上に繋げる』ことにあります。ご意見・クレームに対して適切に対応する事は当然ですが、その情報を法人全体で共有する事で、全体のサービスの質の向上に繋がると考えます。

その為に、①職員自身が「クレームや要望に気づくこと」②該当する事業所等で「自浄作用を働かせること」この2つが必要と考え、職員自身がご意見として取り上げる事にも力を入れてきました。その取り組みにより、自分たちで課題に気づき、課題に向き合い、問題を解決するための様々な取り組みの中から、はじめて質の高いサービスが提供できると考えています。同時に職員間で気づいた事をお互いに指摘し合える関係性を持つことで、不適切な対応を防ぐ事に繋がります。

そして、届いたご意見や事業所で取り上げたご意見は、該当事業所で状況の把握、対応、再発防止を検討した後、第三者委員を交えたワーキングチームにより客観性・公正性を軸に月1回、検証しています。その結果をそれぞれの事業所に戻し、同時に「どの事業所でも起こりうる」と認識することで、該当事業所だけでなく、法人全体で共有することでサービスの質の向上に繋げる活動を進めています。

今後も、サービスの質の向上を目指し、いただいたご意見を活かした活動に取り組みます。

30年度ご意見件数内訳



編集後記

働くことについて学んでもらう上で、実際に体験する機会をつくることの意義や成果を、参加されたご本人やご家族の感想から伺い知ることができたように思います。

中学校・高校と年齢を重ねて行くにつれ、机上の学びだけでなく、そういった体験を通しての学びが重要になると取材を通して感じました。(広報委員会)

みなさまからのご厚意に感謝申し上げます。

(寄付) スリーエムジャパン労働組合相模原支部 様
掲載させていただいた方以外にも、年間を通して多くの方からご支援を頂戴しております。(地域活動への招待、授産作業のご紹介、設備品・玩具・本の寄贈など) 福祉事業に対する温かいご理解を賜り、ご厚意に深く感謝申し上げます。

広報 すずらん

発行日：2019年4月1日 (1996年創刊)

発行元：社会福祉法人すずらの会 理事長 松屋 直人 URL: <http://www.suzuran.or.jp>

所在地：〒252-0328 神奈川県相模原市南区麻溝台7-6-4 TEL: 042-745-8080

編集：広報委員会



新年度を迎えて

理事長 松屋 直人



当法人が共に歩んできた平成が、この4月で終わりを告げることとなりました。新たな年号への改元を契機に、心を新たにし、障害のあるなしにかかわらず、自分らしい生活ができる社会の実現に少しでも寄与できるよう、これからも活動を継続していききたいと思います。

障害のある方に対する支援サービス資源は、当法人が設立された平成2年には、現在と比較すると無きに等しい状況でしたが、障害者総合支援法の制定もあり、利用される方にとってはまだまだ不十分だとは思いますが、平成の時代に驚くほど拡充されて来ました。

事業所にとっては、事業所数が増加し、選択してもらえない事業所は、退場を余儀なくされる時代になっていくと思われますし、報酬額や市単加算等の見直しが見られるなど、運営については厳しさが増していくものと思われます。

環境の変化はあるものの、法人が行うべきことには変わりはありませんので、職員一同知恵を絞って、より良いサービスを、これからも皆様にお届けしていきたいと思っております。今後ともご支援とご鞭撻の程宜しくお願い申し上げます。

特集『学ぶ・働く・暮らす・楽しむ』

今号は“学ぶ”の側面からすずらの会の発達支援グループを紹介します。発達支援グループでは、療育に特化した支援を行っています。(児童発達支援事業/未就学児を対象、放課後等デイサービス事業/18歳まで対象) 相模原市内に『ばれっと』大和市内に『ばれっとやまと』の2事業所を配置し、現在約340人のお子さんの療育を行っています。



🍏 ばれっと療育の特徴

ばれっとでは、専門職(言語聴覚士・公認心理師・臨床心理士・臨床発達心理士)による個別療育を実施しています。小学校に就学すると、専門家による療育の機会はとてま少なくなるのが現状です。しかし、就学後もこどもの発達が続いていきます。就学後も療育を継続できること、そして長期的に関われることがばれっとの大きな特徴です。さまざまな課題を行いながら発達を促進するとともに、ご本人の特徴を知り、将来に向けて生活しやすい環境の検討や、自身の特性との付き合い方などをご本人・ご家族・職員とで考えていきます。

また、お子さんについての理解を深めてより良い支援を検討するために、両事業所の職員で定期的に会議を行います。こうした情報共有を綿密に行うことで、一人のお子さんに対して複数の職員が連携してチームで支援をすることを可能にしています。

🍷 個別療育とグループ療育

ばれっとの療育には、個別療育とグループ療育の2つの形態があります。個別療育は担当者とお子さん一対一で、グループ療育は2~5人程度のお子さんに担当者2名で実施します。個別療育では、認知面や言語・コミュニケーション面など、一人ひとりのお子さんに合わせてプログラムを組みます。個別療育の頻度は週1回から月1回と、お子さんによって様々です。低年齢のうちはたくさん通っていただき、集中的に療育を受けていただくことが良いと考えています。だんだんと他の活動の場が充実していき、ばれっとの役割が小さくなっていくことが理想です。部屋のなかでじっくりと机上の課題に取り組むことに限らず、近隣の店で実際にお買いものの体験をする、ばれっと内で使う道具や展示品を作って他の人に見てもらおうなど、活動内容は多岐にわたります。 中面へつづく

～表面からのつづき（個別療育、グループ療育）

グループ療育は、個別療育で学んだコミュニケーションスキルを実際使用する場であることに加え、社会性やルールの理解などを目標としています。また、能力に合ったプログラムのなかでの集団活動は、普段よりも叱責や注意を受けずに他者と過ごした経験ともなります。お子さんによっては、こうした経験を通して他者と過ごすことに対する抵抗感がやわらいでいききっかけとなることもあります。

加えて保護者の方々に、前向きな気持ちで子育てしていただけるようにサポートすることはお子さんの療育と同じくらい大切な事です。そのため、毎回療育が終わった後は、保護者の方と面談の時間を設けています。

お子さん一人ひとりにたくさんの機関が関わっていますので、連携先は多岐にわたります。中でも、園や学校は生活の大部分を過ごす大切な場所です。先生方とは連絡ノートや電話、また時には直接学校へ向いたりしながら、連携してお子さんの支援を行っています。

🍏 日中活動事業所一日体験

高校に入学される利用者の方々も増え、それに伴い卒業後の進路についての相談を受けることも増えてきました。そういった相談を受けるにあたり、それまでの療育の場や学校での様子だけでなく、より実体験を通じたご本人の見立てを行う機会があるとよいと考え、高校生の方を対象にすずらん会の日中活動事業所の一日体験を2年前より行っています。これまで実際に法人内の就労移行支援事業所、就労継続支援B型事業所での一日体験が実施されました。

ばれっとの担当職員はご本人に必要なサポートや予想される行動などを伝え無理なく体験できるよう、体験前に事業所への情報提供を行い、準備をします。ばれっとの担当も当日体験の様子を見学し、体験先の事業所職員からも話を聞きます。

当日は、基本的には他の利用者の方々と同じ場で、その事業所内の一日の流れを体験していくこととなります。実際の作業を体験することをはじめ、自分の荷物の管理や着がえ、休憩時間の過ごし方など、働くことにおけるさまざまな場面を体験することができます。お子さんにとって、自分に適した仕事の内容や時間のあり方を、実体験を通して考えるきっかけとなります。また、ばれっとの担当にとっても、こうした体験の様子をみることで、ご本人の将来の姿をより具体的にイメージすることができ、現段階で必要な療育を検討し、進路を保護者・ご本人と一緒に考えていく材料となっています。

👤 一日体験に参加された方の声

（Aさん／高校生）

「いろいろな作業をやりました。学校で実習に行く前に体験したので、緊張したけれど職員の人たちが優しくて良かったです。」

（Bさん／高校生）

「実際にやってみて、立ち仕事だと疲れるとか、働くっていうことが大変だってわかりました。」

📅 将来を想像してそなえる

また、ばれっとでは、年に一度、保護者向けの会社見学会を開催しています。「学校卒業後の進路が漠然としていてよくわからない」「具体的にどんな仕事があるのか知りたい」といったお子さんの将来に関する保護者の方からの相談が増えてきたことを受け、少しでも将来への見通しを持つための助けとなるよう、数年前から実際に障害者の方が働いている企業に出向いて見学する機会を設けています。就労支援委員会が中心となって企画し、主に小学校高学年～中高生の保護者の方を対象に実施しています。これまでに、清掃業や部品の梱包業等、様々な業種の企業にて見学会が開催されました。

当日は、実際に企業内で働いている方の様子を見学しながら、仕事内容や職場環境、働く上で企業側が工夫している障害特性に合わせた支援等について具体的に知ることができます。実際に企業内で障害者への指導をされている職員の方から直接お話を聞くことができる時間もあり、在籍人数や障害者の内訳、労働時間、給与、どのようなルートでの採用が多いのか等、基本的な体制・待遇についても詳細に知ることができます。また、雇用する側の視点から、働く上で求められる社会性や仕事に向き合う姿勢等の重要性についても、現場からの生の声を聞くことができるため、お子さんが将来働くことのイメージがより具体的になり、現時点でばれっとやご家庭・学校等でできることや必要な支援を保護者と支援者とが共に考えていくための一つの貴重な機会となります。このように実際の企業を見学して情報を得ること自体が、保護者の中にある漠然とした将来の不安を軽減させることにも繋がっていきます。

👤 会社見学会に参加された保護者の声

Q. 参加されてみていかがでしたか？

（小学生の保護者）

「仕事内容よりも、あいさつ・時間を守ることなどの方が大事と現場の方が言ってくれました。小6なので見学はまだ早いかなと思ったけれど、そういったことは今から意識していくことが大事だと思ったので、具体的に今やるべきことが知れて良かったです。職場の方から仕事内容はその子に合わせて決めますと聞いたことで安心できました。」

（小学生の保護者）

「実際に働いている方々の姿が見られて良かったです。通る時にひと声かけるなど、一生懸命に働いている姿に感動しました。うちの子と同じ障害があるなんて思えなかったです。どんな作業でも本当に真剣に取り組んでいました。」

（高校生の保護者）

「これまでもいくつかの企業を見学してきたけれど、けっこう厳しい雰囲気のうちの子が大丈夫かな？と思った時もあったんです。でも、苦しさがあっても受け入れてもらっているその職場を見て、ちょっとほっとしました。」

このように、ばれっとでは、お子さんと保護者の方それぞれがそれぞれの段階において必要なことを「学ぶ」機会を提供しています。お子さんの直面する課題は、その時々周囲の環境やライフステージによって常に変化していくものです。今後も、その都度変化する課題に合わせて継続的に関わりながら、一人ひとりが必要とするものを「学ぶ」ことのできる機会作りに取り組んでまいります。

（編集：広報委員会）



（遊具・グループ療育の部屋）



（一日体験の聞き取りの様子）



（個別療育の様子）



（グループ療育の様子）