

相談支援センター

飯坂北地域包括支援センターでは7月20日に第5回「いいざかオレンジカフェ」（認知症カフェ）を開催しました。「認知症カフェ」とは地域の方や専門職などが認知症について学んだり情報交換をしたり自由にお話などをして過ごす場です。当包括認知症地域支援推進員の齋藤美恵子から認知症についてのミニ講話があり、その後脳年齢測定や参加者同士の交流などがありました。子どもたちの参加もあり、認知症について学んだり、ゲームをしたり水遊びをしたりと賑やかな場となりました。次回は令和元年10月に芋煮会の開催を予定しています。お時間があればいらして下さい。



新任職員研修会

5月11日、社会福祉法人けやきの村の新任職員を対象とした研修会を開催しました。グループワーク等でよりよいサービスのための基礎や、障害者虐待防止について学びました。



救急救命講習会

6月12日、けやきの村集會室にて新任職員を対象として救急救命講習会を開催しました。飯坂消防署の方を講師に招き、心肺蘇生法やAEDの使用方法などを学びました。



けやきの村協力会役員会開催

5月16日、けやきの村協力会役員会が開催されました。役員会では、平成30年度会務報告、収支決算、令和元年度事業計画、収支予算が協議され了承されました。



苦情解決委員会

令和元年6月5日、けやきの村集會室において第18回苦情解決委員会が開催されました。委員会は第三者委員、理事長、常務理事、各事業所の苦情解決責任者、受付担当者によって平成30年度各事業所の苦情解決事業の実施状況が報告され、その案件について協議されました。

■けやきの村

・苦情内容
ご利用者から職員への対応についての苦情

申出人がいつもの用件で決められた時間に職員Bを訪ねたが不在だったため、職員Aに確認するも職員Aより、「見ればわかるでしょ、居ないの。出掛けてて今日は居ないんだよ。分かんかったの」、申出人が用件を伝えると「甘えないでこ等、きつい言葉で言われた。職員Aは食べ物等をくれる利用者には優しい対応をするが、くれない利用者にはちょっと冷たく、厳しい対応があると感じている。そのことを直接職員Aに伝え、謝罪されたとしても、態度に出て、また同じことの繰り返しで怖いような気がする」との訴え。

・処理経過

苦情解決責任者が職員Aから状況を確認。苦情申出人・職員A・苦情解決責任者・苦情受付担当者の4名で話し合いの場を持った。苦情内容のようない「言動をしたつもりはな

いが、結果的にそう受け止めてしまったなら、本当にごめんなさい。」と苦情解決責任者・職員Aより謝罪した。苦情解決責任者より「態度に出たり、利用者に当たることが無い様に対応させてもらいます。今回は、予定変更が伝わっておらず、前もって伝えていけばこういう事は無かった。利用者さんに変更のある時は連絡します。」と約束し、申出人に謝罪と約束を受け入れて頂いた。

■第三者委員から

・職員Aが適切な言動をしたとして、受け取る方が悪く取ったとすれば、職員Aはちょっとつらいのではと感じます。申出人に予定の変更を伝えていなかったことに苦情は向かず、職員Aの対応に向いてしまった。申出人はいつもの用件で決まった時間に来たのに、職員Bが不在で予定変更の連絡が無かったため、職員Aと話をした。その時に相手を思いやった対話をしていけば問題にはならなかったと思います。

・利用者様は支援を受けているので、大事に対応してほしい。申出人のその時の気持ちの把握が少し希薄だったように思うし、日頃のコミュニケーションのやり方であれば、こうはならなかったのではと感じました。

・理事長から

・予定の変更を職員Bがきちんと伝えていなかったことが、この問題の発端となり、苦情となりました。今後利用者様

企業内清掃開始

今年度より、けやきの村就労支援課では、新たな作業として企業内清掃を開始しました。施設内のトイレや廊下、階段、水道場などの清掃を行っています。清潔な環境維持のため、毎日の清掃技術の向上に努めています。



との関わり方、利用者様にとって快適な生活を送れるように各職員の方、支援をお願いします。