

令和5年度サービス向上・改善に関する取り組み

受付日	申出人	申出内容	改善内容
令和5年5月5日	本人	他の利用者の言動で事業所の雰囲気が悪いので現状を知っておいてほしい	職員間で状況を共有し、言動を静観することで申出人と合意した
令和5年5月5日	本人	就労意欲のない利用者がいることで自分にも悪影響があるので現状を知っておいてほしい	職員間で状況を共有することで申出人と合意した
令和5年5月5日	本人	職場実習の機会がないので就職できるのか不安になってきているため、早く職場実習に行かせてほしい	就労支援プロセスを申出人と確認し、職場実習の調整と支援を行った
令和5年7月21日	家族	忘れ物が多かったり、送迎車から降りる際に自分の靴を噛んでいることがある、本人のことをきちんとみてほしい	利用者用のカゴを設置し忘れ物を防止するとともに、送迎時は運転手1人となるため、特に目配り気配りをし、送迎中でも車を一旦停車するなどして利用者の安全に配慮することを職員間で共有した
令和5年5月30日	本人	送迎の際、シートベルトをする前に出発されたので改善してほしい	シートベルト着用を確認し出発することを職員間で共有し徹底した
令和5年5月30日	本人	送迎車内の話し声がうるさくてしんどいので配慮してほしい	同乗者に対し申出人への配慮をお願いし、職員への連絡事項や会話については通所時にしてもらうように伝え合意した
令和5年6月5日	家族	他の利用者の言動により、こどもが精神的に不調になり欠席も増えているので、落ち着いて通所できるようにしてほしい	当該利用者には不調の要因を伝え、回復するまでの配慮をお願いした
令和5年7月13日	本人	作業活動時間や休憩時間が変更になる場合は説明をしてほしい	申出人用の作業スケジュールを作成し、変更になる場合はそのスケジュールに沿って変更箇所を説明するようにした
令和5年7月27日	家族	他の利用者との関係でこどもがしんどくなっているので、利用者の意見を聞く場や意見を言い合える場を設けてほしい	すべての利用者への個別面談を月に1度実施することにした
令和5年8月30日	本人	作業の時に職員へ質問したが答えてくれない	当該職員に対し、対人援助の基本的な受容、共感を改めて指導し、申出人との個別面談を月に1度実施するようにした
令和5年11月30日	地域 (警察)	送迎時の乗車場所が交差点近辺であり、他の車の走行時の妨げになるので乗車場所を変更してほしい	交差点から離れた安全な場所に変更した
令和5年12月30日	本人	視覚障害があるのに、送迎車を自宅前の階段から離れたところに停車し階段まで案内してくれない	他の利用者が自主的に誘導しており利用者同士の関係性を優先していたが、職員の業務であることを再確認し職員全体で共有した
令和5年12月30日	本人	施設外就労の際、欠席者の代理者を決めているが、自分の順番をとばされている	代理者も欠席の場合など、順番が不明瞭になっているところを改善し、職員、利用者ともルールと順番を再確認した
令和6年1月19日	本人	ペットボトルの炭酸入りジュースを職員に振られ、ふたを開けた時に炭酸があふれだして服が濡れた	謝罪をするとともに、誤解が生じないように職員のとった行為を説明し、今後誤解のある行為は慎むよう職員間で共有した