

平成23年度相談事例

相談事例1

相談内容	事実関係	原因分析	対処方針	対処経過	フォローアップ
<p>ボランティア活動のため、施設を訪れたが、開始時間になっても、利用者・職員がなかなか集まらず、受入体制ができていない様子が見られた。また、活動の曜日や開始時間については、施設からの指示事項であるため、もし変更が必要であれば、事前に相談していただきたい。</p>	<p>開始時間が過ぎてから全館放送を行ったり、利用者の方々の移動を行ったため、ボランティアの方々に不愉快な思いを抱かせてしまった。</p>	<p>ボランティアの方々が来園して下さった時間帯に、利用者の方々の支援や会議等が集中してしまった。そのため、利用者の方々をホールへ移動する職員が少なくなってしまう、時間を要した。</p>	<p>ボランティアの方々が来園したら、開始時間前に全館放送を行い、利用者・職員にホールに集合していただき、ボランティアの方々が不愉快な思いを抱かないよう受入体制を整える。</p>	<p>説明・謝罪を行い納得して頂く。</p>	<p>次回の活動時にも謝罪し、同じ指摘を受ける事がないよう、受入体制を整える。</p>

平成23年度相談事例

相談事例2

相談内容	事実関係	原因分析	対処方針	対処経過	フォローアップ
<p>運営するグループホーム・ケアホームの近隣住民より、入居者の笑い声が大きいので迷惑している。改善して欲しいという電話を受ける(6月)。</p>	<p>入居者の中に笑い声が大きいと感じられる方がいた。土・日曜日の休業日に部屋で過ごす時に窓を開放している。</p>	<p>地域住民の方で、土・日曜日(仕事の休業日)に自宅で休んでいた時に大きな笑い声が聞こえ、気になり休養に支障を感じたものと思われる。</p>	<p>匿名による相談であるため、グループホーム、ケアホームの近隣住民宅を毎戸に訪問し、障害者の地域生活について理解と協力を得るために説明する。 また利用者に対しては、地域で生活する上での注意点を改めて伝えていく。</p>	<p>近隣住民宅を直接訪問し、地域生活移行の説明文を持参しあいさつ回りを実施し理解を得た。 入居者には、普段の話し声や物音などで近隣の迷惑にならないよう説明しており、支援員の巡回時にも継続して説明している。 近隣住民からはその後の相談はありません。</p>	<p>施設と利用者のへ理解を継続して得るため、近隣住民へ広報紙を配布する。 支援員の巡回時に入居者への説明を継続する。</p>