

# みたけだより

社会福祉法人 岩手県社会福祉事業団  
みたけの園・みたけ学園  
岩手県滝沢市穴口203-4  
電話(019)641-0205 FAX(019)641-7460  
E-メール:gakuen-sono@mitake-group.jp  
第292号  
平成30年2月発行  
発行責任者 高橋 俊英



あすなろ寮では、生活介護事業の行事として「初詣」を実施しています。  
初詣では今年一年の抱負を蒼前神社の神様にお伝えしてきました。

## 年頭ご挨拶

新年あけましておめでとうございます。皆様には、日頃よりみたけグループの施設・事業所をご支援頂き誠にありがとうございます。本年もどうぞよろしくお願いたします。

さて昨年は、みたけの園・みたけ学園の改築に係る基本設計及び実施設計が完成した年となりました。利用者様の安心安全はもちろんのこと、一人ひとりが生きがいを持って生活できる建物となるよう、皆様のご意見を頂戴しながら全職員で検討し設計に反映させることができたと考えております。

一部改築移転まで2年半を残しておりますが、現地に新築予定の施設を含め、これから改築後の運営に向けて万全の準備を進めて参る所存であります。

また、みたけグループで運営している「児童デイサービス事業所」、「共同生活介護事業所」、「生活介護事業所(通所)」、「地域密着型通所介護事業所(介護保険)」等の各事業につきましても、本体施設の改築整備に合わせて今後の事業展開を検討し、地域の中で必要とされる福祉サービスの提供が可能となるように、歩みを進めて参りたいと思っております。

本年もご利用される方々に数多くの笑顔を見せて頂けるよう、職員一丸となって取り組んでまいりますので、引き続きご支援、ご鞭撻くださいますようお願い申しあげ、ご挨拶いたします。

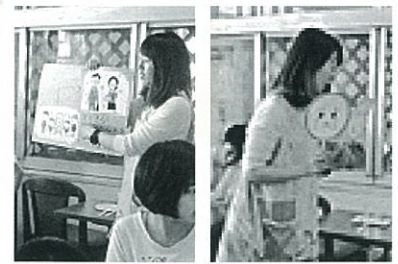
みたけの園・みたけ学園 園長 高橋 俊英

今年度、みたけ学園では、福祉サービスの質の向上を図ることを目的とした『福祉サービス第三者評価』を受審しました。審査結果について報告がありましたのでお知らせいたします。

「事業計画の利用者等への周知、内容の理解を促すための取組」等に高い評価をいただきました。2つの寮棟ともに、自治会活動に取り組んでいます。かえり寮では子どもたちから活発な意見が寄せられたり、子どもたちが主体となりルールを決めたりします。すずかけ寮では、意思決定の機会の提供を意識した取り組みを行っています。今後も取り組みを継続していきます。

一方、「利用者家族等との連携・交流と家族支援についての取組」について改善の助言をいただき

ました。行事やお便り、面会や帰省の機会等に学園での様子をお知らせしたり、学校での様子を共有しておりますが、さらに連携していけるよう取り組みます。また、平成24年の児童福祉法改正により、障害児入所施設の利用が高等部卒業までの期間と定められました。次のステージに向けてご家族の皆様と一緒に、学校先生方、関係機関との連携を深めていきたいと思っております。  
(業務係長 樽林みす穂)



### みたけ学園の目標

あなたが大人になったときのことを考えて支援します。



## 苦情解決事業の取り組み状況

今年度のみたけグループ全体の苦情受付件数は1月10日現在で10件です。いずれも申し出に対しては真摯に対応させていただき、改善、再発防止に努めております。

内容別に紹介すると、【**職員の接遇について**】は、他害行為を受けての怪我に対しての職員の説明に関するものや、職員間で共有化されておらず同じようなミスが続いていることなどのご指摘がありました。また、通学先の学校から、児童の送迎の際の職員の態度についてのご指摘もいただきました（いずれも学園）。

【**サービスの量や質について**】は、送迎時間についてのご意見ご要望をいただき、事業所として可能な範囲で対応をさせていただきました（児童デイ）。

【**説明・情報提供について**】は、接遇にも関わることですが、怪我や通院の対応などについての職員の説明が十分ではないとのご指摘を複数いただいております（園・学園）。

【**被害・損害について**】は、家族が職員に預けた児童への手紙を職員が紛失してしまうという事案があり、再発の防止について職員で徹底しているところです（学園）。

【**その他**】としては、<sup>そら</sup>空の写真を撮影するのが好きな利用者が、民家に向けてカメラを構えていたことから苦情につながったものです。また、つきまとわれ不快に感じた利用者に対して、相

手の保護者から苦情の申し出をいただきました（いずれもグループホーム）。

申し出人別では、利用者ご本人からの申し出はありませんが、毎月実施している外部相談員による相談において、他の利用者との人間関係の相談などに対応しています。

また、それぞれの事業所に設置している意見箱（みんなの声）には「～に行きたい（欲しい）」「（悪口）を言われた」など様々な意見が寄せられ、その都度、職員で協議し、結果については自治会等でフィードバックしています。

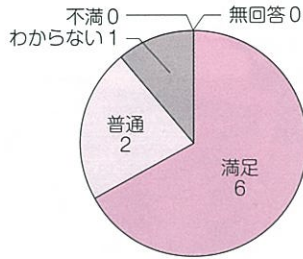
様々取り組みは行っていますが、声に出せない利用者の意見をくみ上げる仕組みはまだ十分とは言えない面もありますので、今後とも利用者、関係者が苦情や意見を言いやすいような環境を整え、サービスの向上につなげていきたいと思っております。

(副園長 白畑 勇)

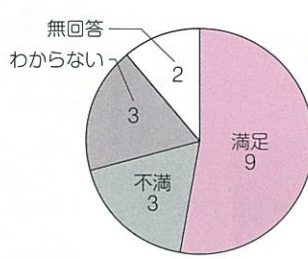
### ●平成29年度の苦情解決状況 ※苦情の内容は、重複があるため10件を超えているもの

苦情の内容	申出人	利用者	家族	その他	合計
職員の接遇について		0	4	1	5
サービスの量や質について		0	1	0	1
利用料について		0	0	0	0
説明・情報提供について		0	5	1	6
被害・損害について		0	1	0	1
権利侵害について		0	0	0	0
その他		0	0	2	2
計		0	11	4	15

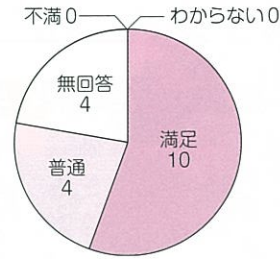
かえで寮保護者様  
(回答数 9家族/17家族中)



かえで寮利用者様  
(回答数 17人/17利用者中)



すずかけ寮保護者様  
(回答数 14家族/18家族中)



**【コメント】**  
 ◎子どもの気持ちを尊重しながら、わかるようにしつけをしてあげていてと思います。  
 ◎適切に支援していただいて、成長につながっている。  
 ◎個人に合った支援をしていただいている。

### 学園の支援について

保護者の皆様からは、「一日中子どもと過ごしているかわからない。どのようなサービスを受けているかわからない。どのような食事なのか、余暇時間は何をしているのか等知る機会があればいい」との意見をいただきました。学園での生活は学園便りや寮棟便り、家庭通信、面談等でその都度お知らせしておりますが、ご要望に応じてさらに詳しくお伝えできるように工夫していきたいと思っております。

(寮棟主任 岡野彩子)

### 学園の支援について

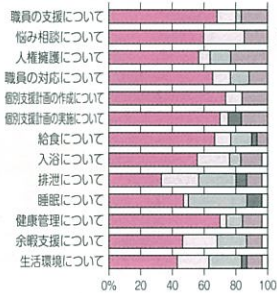
ご家族の皆様方には、お忙しいところ、満足度調査にご協力を頂き、ありがとうございます。すずかけ寮の利用者様からは意見を伺うことがなかなか難しいのですが、日々の笑顔がその表れと思いき、多くの笑顔が見られるように支援していきたいと思っております。

また、ご家族様からは成長期の子供達への適切な衣類の提供へのご意見や、日常の様子を知りたいというご要望がありました。日々の衣類の提供について再度、留意していきたいと思っております。行事等の機会をとらえてお伝えしていきます。

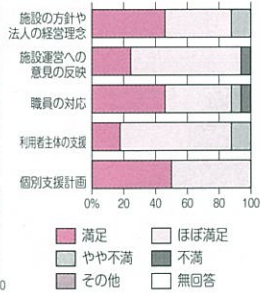
今後とも、満足度調査に限らず、ご意見ご要望を頂き、利用者様の未来を想像しながらより良い支援をしていきたいと思っております。

(寮棟主任 中村淳子)

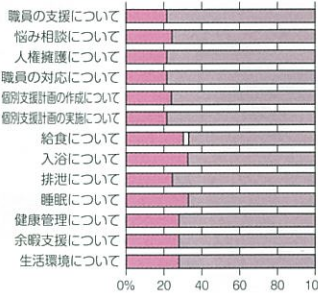
いちよう寮利用者様  
(回答数 30人/30人)



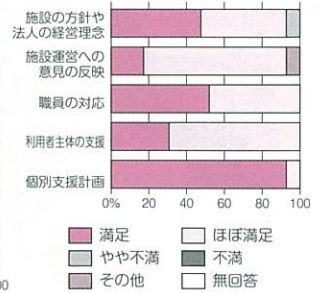
いちよう寮保護者様  
(回答数 16人/30人)



あすなろ寮利用者様  
(回答数 28人/28人)



あすなろ寮保護者様  
(回答数 17人/28人)



利用者様から、睡眠や排泄、余暇支援、生活環境に対する意見をいただきました。余暇支援では担当職員だけでは対応しきれない部分もあり、担当の枠を超えての外出支援なども取り入れております。生活環境では施設老朽化もあり、すぐの改善につながる実態もありません。

保護者様からは、概ね好評との意見をいただきました。居室等設備面での改善の意見もいただきましたが、すぐの改善は難しく、職員で対応できる部分では、できる範囲で工夫して取り組んでいきたいと考えています。

改革に向け基本設計も終えております。利用者、保護者のみなさまの貴重なご意見についても、意見反映をさせていただきます。

(就労支援係長 佐々木伸一郎)

利用者様のご意見や希望について分からないとの回答が多かったですが、好きな音楽を自由に聴いたり、好きなおやつを買って自由に味わったり、食ばい等々の意見や好きなメニューが楽しみと回答してくれた方もおりました。

今後も回答を参考にしながら更なる楽しみの提供やより良い集団生活を目指していきたいと考えています。

保護者様からは、支援について良くして頂いている、満足しているとの意見を多く頂きましたが、排泄支援について排便チェック表を見たことがない等の意見もありました。今後、機会を持ち説明したいと思います。また、10月に利用者様、保護者様へ施設の改築移転の説明会を行いました。都合により参加できなかったことから説明してほしいとの意見がありました。あすなろ会等と連携を図りながら説明していきたいと考えています。

最後に利用者様、保護者様の貴重な意見を基に安心・安全を基本としながらより良い施設運営に努めてまいります。

(生活支援係長 高山竹彦)

# 各事業所行事スナップ

winter



ぱれっと忘年会



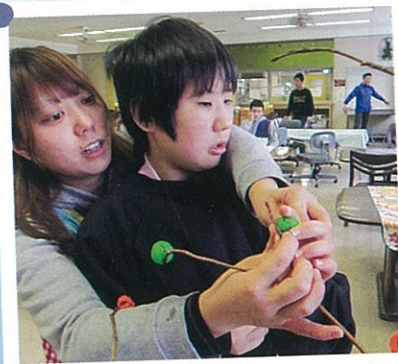
外出



クリスマス会



小正月行事



## 寄付寄贈

一般社団法人

生命保険協会岩手県協会

..... 車いす 様

ミクニ労働組合 盛岡支部

..... 3万円 様

イオンスーパーセンター(株)

盛岡洪民店 様

..... 健康器具

滝沢市社会福祉協議会

..... 5万円 様



## 編集後記

インフルエンザが猛威を奮っておりです。まず自分が感染しないように、手洗いうがいをしっかりしたいと思います。皆様もお気を付けてください。

(みたけ学園 菅原 幸光)