きっかけにとる機会を作りたい

研修委員会

『勉強するから、何をしたいかがわかる。勉強しないから何をしたいかわからない。』

今や「世界のキタノ」と言われる映画監督北野武さんの言葉です。私が子どもの頃、北野武さんと言えば「タケちゃんマン」「ビートたけし」でしたが…。

より多くの職員に利用者の皆さんと関わり支援に携わる中、「こんな支援がしたい」「こんな支援について学んでみたい」「こんな取り組みに挑戦したい」「こんな事業に関わってみたい」などなど感じてもらいたい。もちろん研修だけが学びの場ではありません。それでも、きっかけになる機会は多いほうが良いよねと思っています。

今年度の研修委員会は、研修委員が各事業所の研修の充実にむけ取り組んだり情報交換をしたりしています。

また、より充実した初任者研修についても、検討しています。

研修委員会

委員長　新井　昭代



何でも話せる関係を大切に

苦情解決委員会

苦情とは、被害を受けたり、不公平な扱いをされたり、迷惑を受けたりしたことに対する、不満・不快な気持ち。また、それを述べた言葉とのことです。（大辞林）

福祉サービスにおいては、苦情を、「利用者の声」として捉え、サービスの質の向上に繋げることが大切と言われています。そして苦情解決には、事業者の真摯な対応が求められています。また、社会福祉法第８２条では、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないとされています。

苦情解決の目的は、①福祉サービスに関する利用者の満足感を高める。②早急な虐待防止策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用できるように支援する。③苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保する。④場当たり的な対応でなく、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決を促進し、事業者の信頼や適正性を確保する。ことです。苦情解決の効果は、「利用される方」にとっては、福祉サービスに対する満足感が得られ権利侵害から守られます。「事業者」にとっては、サービスの改善につながり質の高いサービスの向上が図れることにつながり、そのことが継続安定したサービス事業の運営にもつながっていくのです。

苦情解決委員会

委員長　中村　建児