

楡の会では、サービス向上に向けてこのような試みをしております

平成 26 年度に実施致しました「満足度調査」にて、皆さまから頂きましたご意見をもとに、様々な見直しと改善を行ってまいりました。その中で、すでに改善されたものや新たな試みを行っているものがございますので、ご報告をさせていただきます。

今後とも、ご意見がございましたら、ご担当の職員やお近くの職員までお気軽にお申し付け下さい。

楡の会 サービス向上委員会

<児童発達支援課>

きらめきの里

- 自分の子育てがいいのか悪いのか自信がない時もある。時折、アドバイスがほしい。
⇒担任保育士による家庭訪問や個別懇談（定期・随時）実施の他に、臨床発達心理士を配置しております。今後も、親子支援の充実に努めてまいります。
- お父さんのみが参加する参観日をつくってほしい。
⇒クラス単位ではありますが「お父さんデー」を設定し土曜療育日にお父様と登園、父子活動後に園長や担任と懇談する機会を設けました。近年は父子登園が増えています。今後も、お父様が来園しやすい雰囲気づくりに努めていきます。
- 給食後の自由時間をもう少し充実させてほしい。
⇒新規活動として、暖かい時期には「散歩デイ」を設定し戸外活動を取り入れました。ダイナミックなお絵かきコーナーの設置やかくれんぼや鬼ごっこ等のルールあそび、ごっこあそびなど、様々なあそびの提供に努めていますが、今後もより充実していけるように工夫していきます。

ルビーノ・サフィラ

- 夕方時の混雑とそれによる予約困難に関して
⇒土曜開所を月 3 回から 4 回へ変更致しました。
また、放課後等デイサービスに関して、一部の開所日で 17 時枠を創設し対応しております
- 通所自体の困難性について
⇒平日午前のみではあるものの、新さっぽろ⇄楡間の送迎バス運行を開始しております。

●セラピーの質や保護者フィードバックについて

⇒スーパーバイザーによる助言も受けながら、スタッフ間での協議を密にし、お子さんの課題や積み重ねの中での変化について重点的に保護者にわかりやすい形でフィードバックしていくことを心がけ、キャンセル率の低下につながってきている段階です。

ど〜なっつ

●利用曜日について

⇒保護者の利用ニーズを聞き取り、火〜土開所から月〜金開所に変更し、平日学校終了後に確実に余暇を過ごせる場として提供を開始致しました。また、土曜療育については人数と職員配置を考慮しつつですが、普段とは違う体験を経験できるような活動内容を行っています。（公共の場へのおでかけ・買い物・畑体験・母子参加療育 等）

あーち

●エレベーターを設置してほしい

⇒平成28年10月にエレベーターを設置いたしました。

プレイルーム

●就学する際に通えるグループがほしいです。

⇒平成28年4月より、児童発達支援課内の「放課後等デイサービス サフィラ」でグループを稼働させています。

ぼんぺ

●長期休暇中は長時間の利用を希望したい

⇒曜日に制限がありますが午前からの利用を開始致しました。

●サービス提供時間について

⇒長期休暇以外の通常の日については、利用児の学年があがる毎に下校時間が遅くなるのに伴い、療育時間の確保のためにサービス提供時間を変更することを検討しております。

全体

●小学校高学年～高校生対象の放課後等デイサービスをつくってほしい

⇒現在、「放課後等デイサービス ど〜なっつ」で高学年児童の受け入れを行っておりますが、今後も様々なニーズに応えられるように検討を続けてまいります。

<在宅支援課>

おおぞら

●年末年始の長期休業の間、長期にわたって入浴ができません。

⇒おおぞらでは平成26年4月から通常入浴サービス利用者様を中心に、年末入浴サービスを実施しております。サービス開始後もご家族からの一定の支持を頂いており、今後もサービスの継続を検討してまいります。

おおぞら・大地・あけぼの

●利用日同日にショートステイが使いたいときに使えるように改善してほしい。

⇒まだ一部の利用者様に対してですが、ショートステイとおおぞら・大地を相互利用する形で試験的に行っています。今後も短期入所のQOLの維持・向上を目標に話し合い、平成29年4月からショートステイ利用者様に随時実施していく予定となっております。

<外来・病棟・医事>

短期入所(病棟)

●希望通りに短期入所が入れない

⇒ご希望に沿えず大変申し訳ございません。ご利用を希望される方が多数おり、希望を全てお受けすることができない場合もございます。その際には、日程をスライドして頂いてのご利用やキャンセル待ちということで、出来る限りご希望に沿えるように対応させて頂いております。

外来

●診察時(初診時等)に相談しようと考えたことがうまく伝えることが出来なかった。

また、そのためか診察時に思うような返事が得られなかった

⇒診察の際は看護師が同席しておりますので、ご家族のお困り事や相談を一緒にお聞きしていきたいと思っております。Drに直接聞きづらい事は、診察終了後でも看護師が対応させて頂いておりますので、お声掛けください。

●混んでいて予約時間通りに診察が入らず、セラピー時間が心配

⇒ご心配をおかけし大変申しわけございません。診察時間が押してしまい間に合わない場合にはセラピー開始の時間を調整させて頂いております。今後とも、ご理解ご協力をよろしくお願い致します。

<ハビリテーション課>

- セラピストの退職により担当が短い期間に何度も変更となる。
⇒引き継ぎをしっかりと行い不安のないよう努めます。
- 自分の担当以外は挨拶しても無視されることがあり、あまり優しくない。
⇒ご意見をいただいてからスタッフで共有し、挨拶を徹底しています。今後も不快なことがないように努めてまいります。

<地域支援課>

相談室きらら

- 「急いではありません」と言ったのですが、調べて返事をもらえるはずが、ずっと返事がありません。
⇒急いでいない、との言葉に甘んじて連絡が遅くなったことが考えられます。
受け付けた内容については、定期的に行っているミーティング内で情報共有しそれぞれの進捗状況を確認することで、連絡漏れがないように取組みます。また、新規相談については、1週間前後にはお返事の連絡をするようにしています。

ヘルパータック

- 利用したくても、ヘルパー不足ということで頼めない。利用したくても、NOの返事が多い。他の利用者からのキャンセルが出たときのみ急に電話にて誘いがある。
⇒いただいたご相談には極力応じるよう努力しておりますが、慢性的なヘルパー不足でご迷惑をおかけしていることもあり、急なお誘いのご相談により重ねて不快にさせていたことが考えられます。
現在は言葉遣いにも十分配慮しながら、お誘いの連絡については、余裕をもってご提案するようにしております。
- 担当を事業所の都合で勝手に変えて連絡をしない。連絡がとれにくいのも気になります。
⇒スタッフの体調不良による突発的な担当変更も含め、利用者への連絡を徹底していきます。担当変更の場合は、利用者へ不安のないよう引き継ぎを十分行うようにしてまいります。

<事務課>

事務・医事

●外来待合室が寒い。

⇒冬場等はエアコンの温度を上げて室温管理に努めておりますが、寒い場合にはできる限り対応させていただきますので、お気軽にお声掛けください。

●私語が多く、受付時にニヤニヤしながら対応されていた方がいました。

⇒受付の接遇には配慮を心掛けておりますが、改めて法人全体で接遇研修を行う等サービス向上に努めております。今後も、ご指摘のような事が無いよう努力してまいります。

●電話で診察とOTの予約をお願いした時に、折り返すと言われ1時間以上待ったが電話がかかってこなかった。

⇒順番に連絡させていただいておりますが、混雑時にはお時間をいただく場合がございます。今後改善に向け外線の設定等を行う予定となっております。少しでもお待たせする時間を短くできるよう工夫・努力してまいります。