

令和5年度 富士聖ヨハネ学園 苦情・相談・要望等の報告

苦情・相談・要望	苦情・相談・要望の内容	学園及び各課での解決
苦情（利用者）	「～したい」との要望としての内容も含む訴えが多い。その多くが、物品の要求、外出、食事、おやつ等に関する内容だった。（対応がされていないのではなく、コロナ禍後の要望が多く対応しきれていない。） 保護者との面会機会確保の苦情（要求）	必要な物品（嗜好品）は、購入して対応している。外出は、コロナ禍の制約があったが、10月より感染防止をしながら外出機会を設けている。保護者との面会は、調整しながら実施している。
苦情（保護者）	苦情はなかった。	
苦情（関係者・機関等）	コロナ過での感染予防にたいして、煩雑さを指摘される。（搬入業者）	コロナ禍への学園の対応を掲示で知らせるようにしている。
相談（利用者）	利用者本人からは、外出、食事、嗜好品購入の相談（要望）があった。	担当職員及び月担当の職員が、外出、食事等を企画して実施している。
相談（保護者）	保護者の高齢化により、利用者の預貯金、入院時の費用の管理運営にかかわる相談が増えている。 ・利用者の預貯金の管理の依頼 ・入院時の支払等の代行の相談 ・複数の預貯金の一本化	各課長（管理者）が個別に相談機会（時間）を設けて対応している。学園として、法令を遵守しながら、できることを支援している。（方向性）
相談（関係者・機関等）	学園建物を使用しての会議（年 20回）	学園の運営に支障がない範囲で会議場所を提供している。
要望（利用者）	日々の生活での物品（嗜好品含め）の要望。外出の要望、外食の要望がまいる。頻度としては、一番多くなっている。 また、保護者との面談や帰宅の要望もみられる。	要望数が多いこと、コロナ禍であったことから、9月以降に対応ができるようになった。しかしながら要望の頻度が多く、すべてを解決することはできていない。
要望（保護者）	面談の依頼。帰宅の依頼。 地域保護者からは、短期入所支援の要望が増えている。	感染予防を行いながら9月より対応し、ほぼ解決している。帰宅は、期間を短くして対応している。感染対策を行いながら9月より徐々に受け入れをしている。
要望（関係者・機関等）	コロナ過での短期入所支援の対応。	施設内での感染拡大、感染者の学園内での療養対応から短期入所支援については、慎重に対応しているが、9月5類移行にともない感染対策を行いながら受け入れを始めている。