

ひのき荘 平成30年度 苦情・相談・要望 受付表 6件

申出人：利用者I様

相談：トイレに入っていると、自分の悪口が聞こえてくる気がして不安です、との相談を受けました。

対応：ご本人より、悪口がどんな内容だったかを聞き、Iさんに対してではないことをお伝えしました。更に普段から不安に思っていること等、時間をかけて傾聴しました。話し終わるとすっきりした様子で、「悪口を言われているわけではないこと」に納得していました。ご本人が気にしている利用者さんの言動に支援員が気をつけていくことをお伝えしました。

申出人：利用者A様

苦情：部屋に虫が入ってきて不快、との話がありました。

対応：網戸の破れはありません。かけ型の虫よけの設置を計画。立地条件から虫の侵入を完璧に防ぐことは難しいことを説明すると、納得したご様子でした。

申出人：利用者Y様

苦情：短期利用している人が、大きな声を出したり走り回っていて落ち着かない、その方がこの寮にいる時はイライラしてしまうとの苦情がありました。

対応：寮内が落ち着けない環境になってしまうことがあることを謝罪しました。支援員がA様のことも気にかけて環境に配慮していくこともお伝えしました。話をしている内に気が済んだ様子もみられました。

申出人：利用者R様

要望：音楽クラブと八木節同好会に今まで参加してきたが、疲れてきたのでそろそろ辞めたい。音楽は寮での活動で充分。八木節を踊ると足首が痛くなるのでもう引退したい。

対応：長い間続けてきたことなので、思いを聴きました。今も好きだけど疲労が溜まる様子でした。ご本人の希望通り脱会することにしました。

申出人：利用者I様

苦 情： トイレの匂いが気になり眠れない。出来る限り匂いが消えるように考えてもらいたい。いい香りのする消臭スプレーを使用してもらいたい。

対 応： ポータブルトイレの確認の回数を増やすことや、消臭スプレーを活用しました。「消臭スプレーの匂いがとても心地良い」とご本人からお話がありました。

申出人： 利用者A様

要 望： 食べ物が噛みにくくなった。入れ歯をしているし、前より噛みにくくなってきた。すべて刻み食は嫌だけど、肉や硬そうなものは刻んで欲しい。

対 応： A様は基本的には、刻み食を好みませんので全て刻み食にはしません。その都度ご本人の希望に沿って刻むなどの対応をしていきます。

かつら荘 平成30年度 苦情・相談・要望 受付表 7件

申出人：	利用者K様
苦情：	職員が食器を間違えて置いてしまったため不安になり、不機嫌になって周囲に聞こえるよう小言を言いました。
対応：	新任職員は、間違ってお迷惑を掛けてしまうかもしれませんが、しばらく、温かく見守ってやってくださいとお伝えました。笑顔で話しを聞いて下さいました。

申出人：	利用者F様
苦情：	利用者Tさんが自分の部屋に入ってテレビを占領していて、自分が観られない。
対応：	T様に他人の部屋のテレビを観ないようお話ししましたが、聞き入れてもらえませんでした。T様の保護者にその旨をお伝えし部屋にテレビを付けて貰い、F様が部屋で自分のテレビが観られる環境を整えました。

申出人：	利用者K様 姉
苦情：	6月3日の保護者会の日、弟さんの歩行機能低下について、はるな郷の理学療法士にみて貰った結果、骨折等はないとお姉さんにお話しすると「レントゲン撮影をしていないのですか」と、早く整形外科受診をすることを求められました。
対応：	6月13日、整形外科でレントゲン撮影を行い、骨折等の所見は無い旨を報告、また6月26日に神経内科を受診し、精神科薬が減量になったことを報告、その結果、身体の傾きも軽減され、歩行も安定してきたことを7月2日の保護者会の日報告しました。

申出人：	利用者T様
要 望：	施設を退所して、家に帰りたい。家の人も、寮長も言っている。お金の方は、生活保護の手続きでどうにかなるので明日にでも帰して欲しい。
対 応：	実家は代替わりしていて、帰宅の受け入れは不可能である事を実家の主になった姪御さんが何度も話をしている旨を支援員が説明しました。すると承知しているかのように、買い物外出の話に替わりました。

申出人：	利用者A様 姉
苦 情：	弟の居室が臭いので、改善して欲しい。
対 応：	窓枠のカメムシを拭き払い掃除しました。換気を行い大分匂いはなくなり、これからも掃除・換気の継続をしていくこととお話ししました。

申出人：	利用者F様 姉
要 望：	弟の髪の毛が伸びているので、散髪をして欲しい。
対 応：	お姉さんの許可を戴き、後日支援員が散髪をしたことをお伝えしました。あまり髪の毛が伸びない内に、これからも散髪をお願いしたいとのことでした。

申出人：	利用者A様 姉
苦 情：	弟のジャンパーが着づらいのではないかと。また裏起毛のズボンは動きづらいのではないかと等、体型に服が合っていない旨を指摘されました。 弟の衣類に関しては、私が購入してきますので、これからは寮では購入しないでくださいと言われてました。
対 応：	以前に衣類を寮で購入してくださいとの要望で購入してきましたが、保護者（姉）の思っている物との違いがありました。今では保護者の体調が良くなったので、これからは衣類に関しては、購入をお願いしました。

みのわ育成園 平成30年度 苦情・相談受付表 3件

申出人：	利用者S様 保護者 平成30年4月25日
苦 情：	帰宅のため迎えに来た際、寮の玄関から何度も大きな声で声をかけましたが、食堂で会話をする声がしましたが、聞こえていなかったのか、返事がありませんでした。他にも用があり急いでいたのに待たされてしまった。
対 応：	お詫びの電話を入れて謝罪を行い、次回の帰宅でお会いした際、再度謝罪しました。また、玄関のチャイムの設置を計画する事になった旨をお話ししました。 H30.10.23に玄関チャイムを設置しました。

申出人：	利用者H様 保護者 平成30年9月9日
苦 情：	事務局から送られてきた、小遣いを確認する書類が、封もされずに送られてきた。重要な書類なので途中で落ちてしまえば大変なことになる。
対 応：	個人情報保護の面で多大な心配をおかけした事を深くお詫びする。また、会計課の対策として、封緘作業時に複数名の事務員で相互チェックを行うことを申し合わせる。そして再発防止策を丁寧に説明することで保護者の了承を得た。

申出人：	利用者N様 保護者 平成30年9月9日
苦 情：	事務局から送られてきた、小遣いを確認する書類が、封もされずに送られてきた。重要な書類なので途中で落ちてしまえば大変なことになる。
対 応：	同上

あすなろ荘 平成30年度 苦情・相談 受付表 3件

申出人：	利用者F様 従姉妹
苦情：	保護者会の時に面会をしているが、本人の着ている服が汚いことが多い。綺麗にしてほしい。
対応：	謝罪しました。週3回の入浴日には着替えをしていること、それに下着は毎日交換していることとお話ししました。また、定期の着替えだけでなく状況を確認して、汚れたら着替えることを話しました。

申出人：	利用者T様 保護者
要望：	保護者より夏季帰省時の送迎が困難なので、送迎をお願いしたいとの相談を受けました。
対応：	保護者とお話しをし、8月13日に寮長が退勤時に自宅までお送りし、8月20日の出勤時にまた寮長がお迎えに行くことで解決しました。

申出人：	利用者M様 姉
相談：	帰宅した際に排便があり、拭いても汚れが取れず、お尻を洗ったが、綺麗に洗うことが難しかった。寮での洗浄方法を教えて欲しい。
対応：	寮のシャワー室で、洗浄の仕方を説明しました。入浴日以外も陰部洗浄を継続し、これからも清潔を保つように支援することをお伝えしました。

さわら荘 平成30年度 苦情・相談 受付表 14 件

申出人：	利用者S様
相 談：	新任職員と上手に話をしたい。
対 応：	S様本人には、早口で話すので、聞き取りにくい場合があり、伝わらないことがあることとお話ししました。職員には、S様が何を話したいのかを聞く努力をすることを話しました。

申出人：	利用者M様 保護者
要 望：	アトピー性皮膚炎の背中に、クリームを塗ることを継続して下さい、夏場はダニが原因なのか、全身を掻いてしまうため、居室にバルサンを使用できないかとの相談がありました。
対 応：	クリーム塗布継続は、新しい支援員にも話しました。 バルサンについては、ご本人が寮に不在の時に焚きました。

申出人：	利用者M様・S様
苦 情：	支援員の独り言が気になる。
対 応：	利用者が自分のことを言われていると気になってしまうため、不安にならないよう職員間での言動には、気をつける旨を話し合った事を2人にお伝えしました。

申出人：	利用者M様・S様・Y様
苦 情：	日中活動中の支援員間での私語が多い。
対 応：	日中活動中は利用者支援の時間であり、私語は慎む事を支援員間で話し合ったことを3人に報告し、お詫びしました。

申出人：	利用者Y様
苦 情：	利用者Uさんが夜寝ないで、トイレ通いやトイレのビニール袋を持ち出して、うるさくて眠れない。
対 応：	U様には、夜間はみんなが寝ている時間なので、静かにしていただける様にお願いしました。また、寮用のビニール袋も、持ち出さない様にお願いしました。 精神科の定期受診の際に医師と相談していきます。

申出人：	利用者O様・Y様
苦 情：	支援員の仕事を利用者に頼むことがある。
対 応：	利用者の方が好意で行ってくれていることもありますが、職員の仕事は利用者の方にさせないように支援員間で確認し、その旨を2人にお伝えしました。

申出人：	利用者K様
苦 情：	部屋でコーヒーを飲む事について、担当職員と衛生面に気を付けて飲む事を約束して許可を貰いました。しかし、夜勤者に「コーヒーを部屋に持って行かなかったですか？」と言われたことが嫌だったとのことでした。
対 応：	担当支援員と約束した事なのに、嫌だったことを話してくれました。後日その職員より、職員間の連絡ミスによりK様に余計な言葉掛けをしてしまったことを謝罪致しました。

申出人：	利用者O様
苦 情：	午後、ロッカーのメモ帳とボールペンが無くなったと申し出がありました。
対 応：	ロッカーに南京錠を付け、鍵はご本人の希望で職員が管理をします。必要がある時に支援員に声を掛け、ロッカーを使用する事になりました。

申出人：	利用者5人
苦情：	夜間、利用者Nさんの声がうるさくて眠れないとのことでした。
対応：	N様には、職員から話をすることを伝えました。N様は〇〇症候群であり、生活面の観察を行い変化に気づき、対応できるように寮会議等で職員が検討していく旨を皆さんにお伝えしました。

申出人：	利用者S様
苦情：	支援員から「赤ちゃん言葉で話された」と意見がありました。
対応：	成人している方への「～ちゃん」呼びは、虐待にあたることを支援員間で改めて確認をしました。本人には、これから同じ事がない様にお詫び致しました。

申出人：	利用者K様 姉
要望：	弟にDVDプレイヤーと大きめのズボンを買って欲しい。また水虫なので薬を塗ってほしいとの内容でした
対応：	水虫はすぐに診療所で診てもらい、テルビナフィン塩酸塩クリームが処方されました。DVDプレイヤーとズボンは後日購入して、その旨をお姉さんに報告致しました。

申出人：	利用者N様 妹
要望：	はるな郷より、保護者宛ての手紙は母と自分（妹）の二カ所に郵送されていますが、母は認知症なので郵便物を送らないで欲しい。
対応：	N様母親に確認を取ったところ、「妹の言う通りにして欲しい」との話でした。今後、保護者宛ての手紙は妹さんにものみ、発送することをお伝えしました。

申出人：	利用者M様
要 望：	箕郷町にある多機能センターを見学に行きたい。どんな事をしているのか興味がある、見てみたい。
対 応：	見学を予定することとしました。あおぞらは生活介護事業だが、作業所と思っているので、ご自分の目で見ていただき理解をしていただきたいと思います。

申出人：	利用者M様
要 望：	Cブロックまでの階段に片方に手すりがついているが、反対方向にも手すりをつけて欲しい。(平成31年1月31日)
対 応：	<p>高齢になり日常階段を使う生活は、少しずつ体力面や気持ちの面でも苦痛になってきていると感じます。</p> <p>手すりが片方にしかないと上がってくる人と降りてくる人が重なる事もあります。両側に手すりがあると安全です。施設長・寮職員・会計・総務等関係者みんなで相談をして設置方向で考えます。</p> <p>・・・4か月後の6月に設置が完了しました。</p>

多機能センター 平成30年度 苦情・相談受付表 2件

申出人：	相談支援事業所相談員
苦情：	相談支援事業所から急な通院介助の依頼がヘルパーステーションに入りました。しかしその時点で事業所での対応出来る時間数を超えているため、他の時間を振り替えるようお願いし、支援提供させていただきましたが、利用者として支援時間を必要量持っているのに利用できない現状は納得できないと相談員にお話しされたようです。
対応：	支援会議を開催して頂き、事業所の現状を説明させて頂きました。固定で入っているもの（毎週決まった時間に決まった支援）は断ることなく支援提供していますし、前月の利用希望で頂いたものは希望に添うように対応してきていることとお話しさせて頂きました。ただ月の途中での追加支援に対してはヘルパーの確保、車輛の確保等かなり厳しくなっている現状を理解して頂けるようお願いしました。

申出人：	A生活介護事業所利用者の保護者S様
苦情：	運動会の付き添いにヘルパーさんを頼んだが、早く帰ってきたことがヘルパーさんに対しS様は納得できなかったようです。また、A生活介護事業所をお休みする電話をしても繋がらないことが多いとの苦情も受けました。
対応：	こちらからS様の自宅に伺い、電話が繋がらない事に関しては、それを解消すべく携帯番号の入っている名刺をお渡ししてきました。また、運動会の付き添いに関しては、本人の様子から早く帰宅したそうに思えたので、少し早めに帰った事を話し、ヘルパーの至らなかった事情を説明し、お詫びしたことでS様は気が晴れた様子でした。また話ができたことで大半が解消出来た様子でした。