

令和3年度下半期 苦情・要望の主な内容及び解決結果の公表

※個人情報に関するものを除いて掲載しております。

(令和3年10月～令和4年3月分)

救護施設

	苦情・要望内容	対応・結果等
10月	①イルミネーションを見に行きたい。 ②奥武島に行きたい。 (利用者より)	新型コロナウイルス感染症対策として、外出制限実施中の利用者からの外出要望であることから、生活指導員が全利用者に対して外出制限の必要性を再説明すると共に、制限解除後は利用者の皆さんの希望も募り外出を実施することを伝えた。 説明に対する不満等なし。
12月	私のわがままとは思いますが、 ①職員はあまり良い対応してくれない。職員によって対応が違う。 ②特定の職員の言葉がきついで怖い。	精神保健福祉士が、申出人から申出内容の詳細を聞き取りを行った結果、 ①「職員によって対応が違う」については、(利用者の)要望通り介助してくれる職員と、出来ることは自分でやって下さいと対応する職員がおり、戸惑っていることが判明。その後、職員側にも対応を確認したところ、統一された対応がとられていないことが判明したため、今後は機能低下予防面も再アセスメントし統一した対応を行うことを決定。 ②「特定職員の言葉がきつい」については、申出人からの聴き取り結果をもとに、園長・課長が職員面談で事実確認を行い、利用者に対する言葉遣いを改める必要があることを確認したため今後の改善を指導した。
2月	将棋、花札、トランプ、麻雀をやりたい。 (利用者より)	新型コロナウイルス感染症対策として生活全般に制限がある中で、余暇時間を有効的に過ごす提案であることから、将棋・トランプが楽しめる環境を整備した。 花札・麻雀はできる利用者が少ないことから導入を見送りとした。