

令和7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7年4月～令和7年9月分)

		苦情・要望内容	対応・結果等
介護施設	9月	面会する広場（スペース）に扇風機があると助かります。  （家族より）	面会する広場（玄関前ロビー）に扇風機が置かれていなかったことを確認。 広場に扇風機は置かれていたが、利用者居室のクーラー故障に伴い、しばらくの間広場に置かれていた扇風機を利用者居室へ移動していました。 クーラー修理が終わるまでの間、面会時には事情を説明するよう周知を図りました。 利用者居室のクーラー修理が完了したと同時に扇風機を移動・設置しました。
救護施設	6月	①自分のお金は自分で管理したい。盗まれると困るからと言って管理させてくれない。  ②財布を購入したい  ③タバコを増やしたい。 ※癌になるから増やせないと言われた。ストレス解消のために増やしたい。  （利用者より）	本人・管理職・担当介護員・看護師・生活指導員にて話し合い実施しました。  ①・②について 福祉事務所担当者、地域定着支援センター担当者と地域移行や小遣いを自己管理するにあたり、情報共有や会議の日程を調整中。会議の際に話し合いを行い、自己管理について調整したいことを伝えました。  ③について 前回の個別支援会議や嘱託医往診の際に、息苦しさの訴えがあったことから、タバコは1日5本で提供することを再度本人説明しました。  本人より、早くここから出たいと返答あり。  別日に、施設職員・地域定着支援センター・役所・福祉事務所にて情報共有会議を実施。  ①②について 本人から、早くここを出たいという話があったことを伝える。（地域定着支援センター・役所・福祉事務所） 今後の関係機関の役割を再確認しました。 お金の管理について、施設移行を検討していることから、施設移動した際の費用の支払い・移行施設内での決まりごとがあることを考え、現時点では常時所有することは望ましくないため、必要時に払戻を行い使用していくことで関係機関とも共有しました。  本人承諾あり。引き続き関係機関とも共有を行っていくことを伝えました。

<p>救護施設</p>	<p>7月</p>	<p>どこかに料理を体験できるスペースを作ってもらいたい。</p> <p>(利用者より)</p>	<p>栄養士にて聞き取り実施。  「IHキッチンがあればいいと思う。就労先では小さいキッチンでヒヤヤーチーを作って販売していた」と返答あり。  IHキッチンについては準備することは難しいが、カセットコンロ、ホットプレート、トースター等あるものを活用することは可能であることを伝えました。また、クッキングの際には、簡易的なキッチンを作って料理することもできることを伝えました。  次回のクッキングでは、炊飯器やホットプレートを利用したもので計画していることを伝えたと納得される。  その後、特に要望なし。</p>
-------------	-----------	--	---