

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10月～令和8年3月分)

		苦情・要望内容	対応・結果等
救護施設	10月	小遣い銭の用紙を分かりやすいこと 指導員に伝えてほしい またふわしてほしい	10月1日 職務会にて参加職員報告。 対象利用者不明のため、利用者から訴えがあった際には担当介護員・生活指導員にて対応するよう依頼。 10月2日 おやつ提供時間、食堂にて全利用者に集ってもらい、小遣い銭用紙、小遣い銭で困っている際には担当介護員、生活指導員に相談するよう周知を図る。 その後利用者より訴え無し
救護施設	12月	タバコを増やしてほしい 貯金を下ろしてほしい 財布を買ってほしい	1月5日 職務会にて職員へ報告。 利用者より訴えのある際には、その都度、担当職員・生活指導員にて必要に応じて説明及び調整対応するよう依頼する。 1月8日 おやつ提供時間、食堂にて全利用者集ってもらい、タバコを増やしてほしい・小遣い銭で困っている、財布等の必要品の購入希望者は担当介護員・生活指導員に相談するよう周知を図る。 本投書が想定される利用者については、健康面より医師の意見に基づきタバコ本数が設定されており、本人訴えのある際には都度、説明対応を実施し医師へ本人から直接確認できる場を設ける等の対応をしている。 貯金に関しては、本人の希望の物品があるかを確認し、必要に応じて対応することを伝えている。 財布については購入可能であるが、本人の病状に伴う健康管理を要し、金銭管理の自己管理が現状困難である（障害や病気、ADL等により）ことから、本人の欲している飲食物の購入希望を確認し、健康面の配慮をしながら提供していくことを説明している。 その後、利用者からの本件に関する個別での訴えなし。また、本投書が想定される利用者からも訴えは特になし。
救護施設	2月	食事にチャーハン、天ぷら、ケーキ コーヒー、ピフテキ、パン、チーズ 生野菜、ジュースを出してください。 焼きおにぎりを出してください。	投書した利用者が不明の為、利用者と職員で行う、生活相談（2/27）に栄養士より、4月からのメニューを説明 説明内容「4月より給食メニューが変わります。朝食にヨーグルトやジョアがついたり、生野菜、生果物もつくので楽しみにしてください」 4月以降食事に関する要望無し

女性自立支援施設	1 2 月	水道水に匂いがある。食堂の浄水器カートリッジは定期的に交換してほしい。	棟によって違うが、毎日または週1回の水質検査・高架水槽清掃（年1回）実施している。 浄水器のカートリッジについては、交換時期が過ぎていたため、1/6に交換済。 利用者へは、水質検査や高架水槽清掃を実施していることを伝え、気になることがあれば教えてほしいことを伝えた。 浄水器のカートリッジについては、定期的（2ヵ月毎）に交換することを伝えた。 その後、特に要望等なし。
女性自立支援施設	1 月	①朝ごはんのスープを付けてほしい。 ②献立通りのものを出してほしい。	①汁物がない日は乳製品（牛乳・ヤクルト・ヨーグルト）を提供する等、栄養やバリエーションには配慮している。 ②朝食時に提供する牛乳・ヤクルト・ヨーグルトについては、消費期限の兼ね合いで変更する場合がある。献立表には「人数の追加や変更、食材の仕入れ状況によりメニューを変更する場合がある」と注意書きあり。他に、調理員の個々の調理方法が違うことが考えられる。 1/14 給食会議開催（委託業者・施設内職員参加） ①について ・朝食内容は施設全体の栄養バランスや利用者嗜好の両面を考慮し決定している。 2月に嗜好調査アンケートを実施したところ、「朝はあまり食欲がないので、汁物はなくても問題ない」「朝の具たくさん味噌汁はいらない」等の意見が一定数見られた。 この結果を基に4月の給食会議にて協議したところ、朝食の汁物提供については、従来の週2～3回から、5月献立より週3回とすることで調整した。 ②について ・これまでは献立表「牛乳・ヨーグルト・ヤクルト」と具体的な品名で記載していたが、消費期限や供給状況により、同種の乳製品へ変更となる場合がある為、4月の給食会議にて「乳製品」と表記を統一することにした。 ・献立表のイメージと出来上がりに差が生じていた点については、4月の給食会議において委託業者内で調理過程の標準化および業務マニュアルの統一を図るよう依頼し、献立表のイメージに沿った仕上がりになるよう調整した。 又、職員は今後も検食時に出来上がりや献立通りの内容か、見た目や味にばらつきがないか継続して確認すること、日頃から利用者の声を収集し給食会議にて共有しながら、献立内容や提供方法の改善に努めていくこととした。 その後、食事に関する新たな要望等は特に寄せられていない。