

◇苦情・要望の受付状況(令和2年度上半期)

令和2年4月から令和2年9月の上半期において、救護施設もくせいに寄せられた入所者様からの苦情・要望の件数は2件ありました。これらの苦情や要望について検証し、今後の支援サービスの質の向上につなげていきます。

①【苦情】

- ・発生日時：令和2年5月3日(月) 14時頃
- ・発生場所：施設内
- ・対象者：女性入所者様
- ・内容：前夜5月2日消灯後(21時30分頃)に、居室出入口の外側廊下周辺にて会話をしている入所者の声が聞こえ、その後目が覚めてしまいましたとの苦情が寄せられました。
- ・背景：施設内は集団生活の場と捉え、一日のスケジュールが設定されております。夜間の消灯時間は21時となっており、その時点で就寝時間へと移行します。消灯後は就寝時間となる為、周囲は静かな状況となります。こうした環境での会話は他人へ通常と比較しより大きな音として捉えられ、今回のクレームへつながった事が想定されます。
- ・対応：入所者様の中には、就寝時間を迎えても直ぐに行動を切り換えられない状況も見られます。救護施設において自立した生活を目指す上で、スケジュールを順守することは重要な能力となります。スケジュールを個人的な理由で守らなかった場合、多くは他の人に不都合が生じます。職員はこのことを踏まえ、クレームの対象となった入所者様と面談を行いスケジュール順守の重要性を説いています。

②【要望】

- ・発生日時：令和2年7月5日 15時頃
- ・発生場所：施設内
- ・対象者：男性入所者様
- ・内容：自室以外の居室から異臭(尿臭)がするので、なんとかして欲しいとの要望が寄せられました。
- ・背景：入所者様の身体の状況は、加齢に伴い年々変化していきます。現在の入所者様の年齢分布は30歳から80歳までとなっており、平均年齢60歳代から年々高齢化がみられています。施設の方針として入所者様へは出来る限り自身の残存能力を活かした生活を送れるよう支援をしていますが、徐々に身体レベルの低下が否めない状況へ変化していきます。こうした中で、今まで可能であった排尿動作が高齢化の影響を受け、居室内で排尿が行われてしまった状況となっています。
- ・対応：入所者様の自立支援を継続して行く事を目指し、居室内へポータブルトイレを設置しました。適宜自身からトイレへ行く事が出来る様になり、トイレの失敗の回数が大幅に減少しました。

◇苦情・要望の受付状況(令和2年度下半期)

令和2年10月から令和3年3月の下半期において、救護施設 もくせいに寄せられた入所者様からの苦情・要望の件数は2件ありました。これらの苦情や要望について検証し、今後の支援サービスの質の向上につなげていきます。

①【苦情】

- ・発生日時：令和2年11月6日(土) 11時頃
- ・発生場所：施設内
- ・対象者：男性入所者様
- ・内容：施設内の入所者様用に設けられた洗濯室で、洗濯機が壊れて使用できない状態が続いている。早く直してほしいとの苦情が寄せられました。
- ・背景：施設として自立支援の方針に沿い、入所者様自身で衣類の洗濯ができる洗濯室を設け、洗濯機8台と乾燥機2台を設置しています。入所者様の個々の生活リズムに合わせ洗濯を自身で行っていますが、入浴実施時間の前後に洗濯の利用希望者が集中する場合が見受けられます。また、不特定多数の入所者様が利用する洗濯機は、家庭の使用状況と比較して長時間使用しています。結果、部品が破損し修理が必要な状況になることは一般家庭よりも頻度が高い状況になり得ます。
- ・対応：職員は、電化製品等の使用状況を定期的に確認する事としました。異音や異臭、部品の破損・脱落等いつもと違う状況が確認できた場合は、速やかに総務課へ報告し電化製品が使用不可となる時間を可能な限り短縮できるように職員は心掛ける事としました。

②【要望】

- ・発生日時：令和2年12月22日(土) 11時頃
- ・発生場所：施設内
- ・対象者：女性入所者様
- ・内容：廊下に飲料水が零れたままになっている場合があり、飲み物は零さないで欲しいとの要望が寄せられました。
- ・背景：入所者様は、各居室で飲料水を飲むことができます。健康管理上において水分補給を適切に行って頂くよう職員より声掛けを行っているところでもあります。入所者様によっては飲料水をコップ等に入れて廊下を歩かれる場合もあり、コップから飲料水が零れてしまう場合も見受けられています。
- ・対応：飲料水を誤って廊下等へ零してしまった場合は、そのままにせず必ず拭き清掃を行い、周囲の入所者様へ迷惑行為とされない様にする事を入所者様と話し合いました。