

#### ◇苦情・要望の受付状況(令和3年度上半期)

令和3年4月から令和3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。

##### ②【要望】

- ・発生日時：令和3年9月12日 11時頃
- ・発生場所：施設内
- ・対象者：女性入所者様
- ・内容：もくせい内での生活において、催事が少ないのもっと開催して欲しいとの要望がありました。
- ・背景：新型コロナウイルス感染拡大防止対策より、人が集まる形態の行事は全面的に抑制し対応を図ってきた経緯がありました。
- ・対応：茨城県下における新型コロナウイルス感染症について、直近の8月30日～09月05日の一週間においても1,366件の報告が上げられています。今だに、高い感染リスクを維持しているのが現状であります。この状況を、入所者様へ説明し、感染症拡大防止体制を維持していくために今しばらく人が集まる形態の行事は抑制していく旨をお伝えしました。

##### ①【要望】

- ・発生日時：令和3年7月1日 11時頃
- ・発生場所：施設内
- ・対象者：女性入所者様
- ・内容：家族との面会の制限緩和について、また外出の再開についてその時期はいつになるか検討して欲しいとの要望がありました。
- ・背景：新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、外部の人と接触する機会を極力抑える対応を取っております。平時と比較し入所者様が施設に在所している時間が増加している現状がありました。
- ・対応：現状における新型コロナウイルス感染症拡大の傾向が依然として高い状態が継続しており、外部の人と接触する機会の抑制は変更しない旨説明しております。感染拡大の状況が収まるまでは、ソーシャルディスタンスを保ちながら朝のラジオ体操やウォーキング等で気分転換を図る様職員より声掛けを実施しています。