

苦情・要望の受付状況（令和4年から令和5年7月）

上記の機関において、救護施設もくせいに寄せられた入所者様からの苦情・要望件数は3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向上につなげていきます。

- ・発生日時：令和4年 5月15日
 - ・発生場所：2階廊下
 - ・対象者：男性入所者様
 - ・内容：朝方はやく廊下を歩き回る方やカーテンを開ける入所者の方がいて不満を感じているとの苦情がありました
 - ・背景：起床の時間が早い入所者がおり廊下を歩く様子や、カーテンを早くから開ける様子がみられる状況でした。
 - ・対応：起床時間（6時）までは居室で生活するように説明しました。
職員の巡視の際にも、声掛け行っています。
-
- ・発生日時：令和5年 3月10日
 - ・発生場所：食堂
 - ・対象者・女性入所者様
 - ・内容：ラジオが購入できなくなってしまった。どうにか購入できるようにしてほしいと要望がありました。
 - ・背景：今まで購入できた店舗で販売が取りやめになってしまいました。職員もそれに気が付くのが遅くなってしまい対応ができなかった状況でした。
 - ・対応：買物イベントで購入できる店舗に専門店を追加し要望に応えられるようにしました。又年間計画で買物が多く行えるように計画を立てました。
-
- ・発生日時：令和5年 7月8日
 - ・発生場所：2階入所者用トイレ
 - ・対象者・男性入所者様
 - ・内容：トイレの詰まりが多くその都度修理、改善しているが同様の事を繰り返しているの
で対応策を考えてほしいとの要望がありました。
 - ・背景：トイレの詰まりの原因はトイレトーパー以外の物（イヤホン、ビニール袋）を流してしまっている状況でした。
 - ・対応：トイレトーパー以外は流さないようにポスターを掲示し周知に努めました。
入所者の話し合いの際に説明を行ないました。