

苦情・要望の受付状況（令和6年度上半期）

令和6年度に救護施設もくせいへ寄せられた入所者様からの苦情・要望内容についてご報告いたします。今後も苦情・要望に関して検証し、施設運営・支援サービスの質の向上に繋げていきます。

【要望】

発生日時：令和6年5月3日（金） 17：00頃

発生場所：施設内

対象者：女性入所者様

内容：面会の時間が短く感じる、日常生活の中で面会は楽しみであるため、時間を延ばす事は出来ないかとの要望が寄せられました。

背景：新型コロナウイルス感染症の流行等により、面会時間の短縮や人数制限を行っておりました。

対応：新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ引き下げられたことや感染症自体の流行が落ち着いてきていることを鑑み、令和6年6月1日より面会時間を15分から30分へ変更し、人数制限を2人から4人へ変更しております。

【苦情】

発生日時：令和6年9月12日（木） 9：00頃

発生場所：施設内

対象者：男性入所者様

内容：ご自分のお隣の居室の臭いについて不快感があるとの旨の苦情が寄せられました。

背景：入所者様のADLに応じて、一部入所者様の居室にはポータブルトイレを設置している方もいます。ポータブルトイレは基本的には夜間のみ使用として、日中は臭い等の問題もあり、施設内の水洗トイレを使用していただくようにしていましたが、臭いが漏れてしまう状況がありました。

対応：消臭スプレーを購入し、定期的にスプレーの散布を実施するようにしました。また、対象者のお隣の居室の方へポータブルトイレの使用は夜間に限り、次の日の朝に職員が内容物の回収を行うことを説明し、日中は施設の水洗トイレを使用していただくよう説明を行っております。