

令和5年度 ひのき荘苦情・要望受付書（苦情件・要望3件）H.P.用

| | | |
|------------------|----------------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和5年 7月20日 | NO, 1 |
| 申出人 | 利用者 | もみじ寮 |
| 要望 | 夜間も快適な室温で過ごしたい。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 夜勤者は、居室の温度の確認を行い、エアコンの温度調整を行うよう支援員に伝達し、寮会議でも周知、確認を行いました。 | |

| | | |
|------------------|------------------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和6年 1月29日 | NO, 2 |
| 申出人 | 利用者 | もみじ寮 |
| 要望 | 居室の衣装ケースに衣類が入りきらない。衣装ケースも欠けて壊れてしまったので、新しいものを買って欲しい。 | |
| 経過処置 及び 結果 | ご本人が使いやすいタイプの衣装ケースを新しく購入しました。衣装ケースは、使用時に動かないようにテープで固定しました。 | |

| | | |
|------------------|----------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和6年 2月10日 | NO, 3 |
| 申出人 | 利用者 | もみじ寮 |
| 要望 | 居室の時計が止まってしまい、時間がわからない。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 電池を入れても時間が狂ってしまうため、新しい時計を購入しました。 | |

令和5年度　　みのわ育成園　　苦情・要望受付書（苦情1件・要望1件）H.P.用

| | | |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和5年 4月10日 | NO, 1 |
| 申出人 | 利用者 | こざくら寮 |
| 苦情 | 他の利用者から「ばか」と言われて嫌だった。注意して欲しい。 | |
| 経過処置 及び 結果 | すぐに、「ばか」と発言をした利用者に寮の皆さんと仲よくして欲しいことを話しました。また発言をした本人自身も何か嫌なことや困ったことがあれば、支援員に話をして欲しいことを伝え、納得して頂きました。言われた本人にも発言した利用者と話をした事をお伝えし、寮のみなさんと仲よく過ごして欲しいことをお話しました。 | |

| | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和5年 6月18日 | NO, 2 |
| 申出人 | 保護者 | こざくら寮 |
| 要望 | 親子旅行を知らない最近入寮された若い利用者さんを旅行に連れて行ってあげて欲しい | |
| 経過処置 及び 結果 | コロナ禍と言う事もあり、遠くに泊りで出かける機会はなくなりましたが、感染対策をした上でのドライブ外出等はしている事、旅行は難しいが、今後も利用者が楽しめる外出等を計画していくことをお伝えしました。また、自治会活動では施設内にあるスクリーンで北海道や沖縄等の映像を流し、食堂をバスや飛行機に見立てて支援員がガイドとなり、名産品をおやつとして食べている事で利用者が楽しい時間を過ごしていることをお話しました。その話を聞いた保護者の方には寮の利用者が楽しめていることを喜んで頂きました。 | |

令和5年度 あすなろ荘 苦情・要望受付書（苦情1件・要望5件）H.P.用

| | | |
|------------------|--------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和5年 7月5日 | NO, 1 |
| 申出人 | 保護者 | くるみ寮 |
| 要望 | 本人が便秘気味とのことであるが、白湯が便秘に効果があると聞いたので、機会があったら飲ませて欲しい | |
| 経過処置 及び 結果 | 支援員間で話し合い、7月6日より朝食前に白湯を用意し、飲んでいただくように対応しました。 | |

| | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和5年 8月20日 | NO, 2 |
| 申出人 | 保護者 | もみのき寮 |
| 要望 | 面会時に寮内食堂での飲食は可能にならないか | |
| 経過処置 及び 結果 | 事前に保護者から連絡を頂き、支援員状況を確認し、対応できる時には作業棟工芸、ルードゥス、くるみ寮西棟を活用して対応致します。難しい時はそのことを保護者に伝えた上で別日にさせて頂くか、ドライブ外出等の検討をさせていただいています。 | |

| | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和5年 8月20日 | NO, 3 |
| 申出人 | 保護者 | もみのき寮 |
| 要望 | コロナが5類になり、帰宅を検討している。コロナ前の帰宅時と同じように家までの送迎をお願いしたい。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 車を寄付していただいた時の条件として、家までの送迎を行う事になっていたため、今後も引き続き同様の対応を取らせて頂く事を説明しました。 | |

| | | |
|------------------|--------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和5年 9月2日 | NO, 4 |
| 申出人 | 利用者 | くるみ寮 |
| 要望 | 自分の歯磨き粉が使いたい。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 9月の会議で本人用の歯磨き粉を使用することを確認しました。担当支援員が購入予定です。 | |

| | | |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和6年 1月24日 | NO, 5 |
| 申出人 | 利用者 | くるみ寮 |
| 要望 | 口の中の衛生が保てるよう、支援をお願いしたい。 | |
| 経過処置 及び 結果 | うがいが出来ないため、その対応策として、①歯磨きをする際に口の中に食べかすがないかをよく確認し、スポンジブラシで口の中の食べかすをきれいに取り除いてから、歯ブラシを使用して丁寧に歯磨きを行う。②うがいの代わりにお茶を1杯飲んで頂く。以上のことを保護者に説明させていただきました。 | |

| | | |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和6年 3月5日 | NO, 6 |
| 申出人 | 保護者 | もみのき寮 |
| 苦情 | 保護者より、本人のゲームソフトを持ち帰りたいと連絡があったが、所定の場所がないことが分かり、その旨を連絡したところ、「施設で管理するという事で預けたので買い戻して欲しい」との事でした。 | |
| 経過処置 及び 結果 | ゲームソフトの見積もりをとり、決裁が下り次第、再度連絡をさせて頂くことになっています。また今後については高額商品についてお預かりが難しい事、どうしてもという場合は注意事項を記載した預かり書に署名をお願いすることに了承いただきました。 | |

令和5年度 さわら荘 苦情・要望受付書（苦情2件・要望4件）H.P.用

| | | |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 受付日 | 令和 5年 6月20日 | NO, 1 |
| 申出人 | 保護者 | さわら男子寮 |
| 要望 | 先日の保護者会に行った際に、本人の眉間にできものがある事が気になったとのお話がありました。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 近いうちに外部通院することをお伝えし、7月14日（金）皮膚科へ通院し、本人の眉間にあるイボをみてもらったところ、医師からはイボではなく色が抜けたほくろであり、切除はできるが急ぐものではないし放っておいても悪くなるものではないとの話がありました。7月16日（日）保護者が来寮した際に医師からの話をしたところ、眉間のほくろは切除して欲しい、時期については涼しくなってから（10月～11月頃）お願いしたいとの話がありました。 | |

| | | |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 受付日 | 令和 5年 6月24日 | NO, 2 |
| 申出人 | 保護者 | さわら男子寮 |
| 要望 | 本人の妹から連絡があり、先日、本人が自転車に乗りたいと言っていたが、乗らないと言う事で納得しているかどうか確認したいとの事。理由として、帰宅をした際に、自転車に乗って無断でどこかに行ってしまう事故に遭わないか心配であり、ヘルメットも義務化されてお金がかかるとの事であった。本人が乗らないという事を納得していれば自宅に自転車があっても乗らないと思うのですが、との事。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 支援員から、本人の性格等を考えると、自転車があり乗りたいと思えば乗ってどこかに行ってしまう事、自転車の話題を出せば、「乗りたい」と答える事が想定されることを伝えた上で、本人に時間をかけて納得してもらうように説明する事を伝えました。その後、本人と話をし、家族が心配していることを伝えると、本人は「自転車には乗らない」と納得していただきました。 | |

| | | |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 受付日 | 令和5年 7月21日 | NO, 3 |
| 申出人 | 保護者 | さわら女子寮 |
| 苦情 | 家族より本人の洗濯代が高いと言う事と、利用者によって金額に違いがあるのか、冬にはもっと高くなるのか、との問い合わせがありました。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 施設事務より家族に電話させて頂き、他の利用者も同程度（約1万円）払っていること、冬になっても1万円前後になりそうだという事をお伝えしました。冬場の洗濯代の金額が上がるようであれば再度説明させていただく予定になっています。 | |

| | | |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 受付日 | 令和5年 8月1日 | NO, 4 |
| 申出人 | 利用者 | さわら男子寮 |
| 要望 | 支援員による買い物代行の希望で本人より、「ジッポーライターが使いたい」との要望がありました。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 本人からの話で、昔使っていたことがあり、ライターに使うナフサオイルがズボンに漏れてしまった事があるとの事でした。本人と話をし、現在使用しているガスライターを引き続き使用してはどうかと提案したところ、「今使っているやつでいい。ピンク色のものでもいい」との事で納得されました。色については現在使用しているライターのガスが終わり、新しいライターに交換する際にピンク色のものを用意することになりました。 | |

| | | |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 受付日 | 令和5年 9月7日 | NO, 5 |
| 申出人 | 保護者 | さわら男子寮 |
| 要望 | 本人の家族（妹）より、本人は生まれつき耳が全く聞こえない為、災害時の避難や何かあったときの事を考えると不安であり、もう一度寮内で本人に関する情報確認や共有をお願いしたい。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 本人の耳が聞こえないことは職員が共有し理解している事、月に1度の避難訓練では紙に書いたり、ジェスチャー等を用いて確実に本人に伝わる様にしていることを説明しました。今後も物事を伝える時は本人が確実に理解できるよう、紙に書いて説明させていただくことを伝えました。 | |

| | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 受付日 | 令和5年 9月8日 | NO, 6 |
| 申出人 | 保護者 | さわら女子寮 |
| 苦情 | 家族（姉）より、来寮した際に本人の私物の整理をしていたら、靴下が数組、片足だけ破れていた。なんでこんなに破れているのかとの話がありました。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 支援員より、以前から本人自身が自分で靴下を破ってしまう事を説明させて頂きました。お姉様はご存じなく、最初は少し信じられない様でしたが、本人の口から「もうやらないよ」という言葉を聞き、信じて貰えた様子でした。コロナ禍でなかなか寮での様子を伝えきれていない部分もあったため、今後は寮での様子をより詳しく伝えるようにしていきます。また、本人の爪が厚く、靴下に引っかかってしまう事もあるため、なるべく引っかからないように爪を丸める手入れもしていきます。 | |

令和5年度 こがね荘 苦情・要望受付書（苦情件・要望2件）H.P.用

| | | |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和5年 5月13日 | NO, 1 |
| 申出人 | 保護者 | こがね荘 |
| 要望 | 午後、保護者（父）より、今月の保護者会通知が届いておらず、保護者会の日程が分からないとのことでした。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 通所送迎でヘルパーを利用しており、保護者と直接のやり取りが無かった為、保護者会通知を渡すのを忘れていました。保護者に謝罪をし、5月14日の13:30からであることを伝えました。 | |

| | | |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 受付日 | 令和5年 4月18日 | NO, 2 |
| 申出人 | 保護者 | こがね荘 |
| 要望 | 4月17日（月）、はるな郷の訪問美容でカットをしてもらったが、カットの仕方がいつもと違ったので、変な感じがした。いつもはこんな髪型にはなったことはないのとの事でした。 | |
| 経過処置 及び 結果 | 美容師に確認したところ、「いつもはその利用者は自分が担当をしており、10数年、毎回、刈り上げをしているが、今回、自分が担当しないといけない利用者が重なり、ご本人のカットをすることができず、一緒に来ていた他の美容師にカットを任せた。刈り上げではないカットに仕上がった時点で気が付いたが、利用者や保護者から希望があった場合には髪型が変更になる場合もあるので、特に声を掛けはしなかった」との事でした。保護者には今回の経緯を説明し、謝罪をさせていただきました。あわせて、次回からはいつもどおりの刈り上げにするという事で了承をいただきました。 | |