

なんでも相談窓口実施後の対応について

受付日 平成27年8月19日(水)

相談場所 施設長室・面会室

相談受付者 飯干 逸雄 氏 ・ 瀬野 ちす 氏 ・ 岡田 眞喜子 氏

相談者A氏 (男性)

<苦情内容>

- ①テレホンカード対応の公衆電話がほしい。
(会話を聞かれたくない。10円玉だと不便。)
- ②職探しがしたい。
(ブライトハウスに不満はないが一般就労がしたい。)
- ③居室に鍵付きの収納がほしい。
(以前、手帳や衣類を盗まれたことがある。)

<処理結果>

- ①電話に関しては以前から業者に問い合わせているが、一定額以上の使用金額に達しないとテレホンカード対応機器にはできないとの事。
- ②職探しについては、8月26日に就職ガイダンスがあるので本人の希望により行って頂きます。
- ③鍵付きの収納に関しては、危険物(ライターや刃物など)や施設に持込み不可の物などを入れ込む可能性があること、また鍵の紛失も考えられるため設置していない事などを説明して納得して頂きました。

相談者B氏 (男性)

<苦情内容>

- ①療養のために入所したのに休まらない。
(台拭きや灰皿当番などの作業があり、利用者や職員も常識のない人が多い。)
- ②集団生活が疲れるので一刻も早く退所したい。

<処理結果>

- ①当施設は療養施設ではなく自立もしくは施設内自立を目指す施設です。台拭きやグループ清掃などは本人の承諾を得て行って頂いており賃金をお支払いしています。本人の意向により直ぐに止める事も可能です。
- ②退所に関して本人の希望に添えるよう極力努力はしますが、退所、措置替えについては福祉事務所、医師、親族、施設などの判断により決定しますので、本人の意向通りにはいかない事もあります。話をする事により退所が難しい事は本人も重々承知しているが、いつかは出たいという思

いが強く感じられる。度々同様の訴えがあるので、今後も根気強く話をしていく。

相談者C氏 (女性)

<苦情内容>

- ①施設を出たいが娘達が駄目だという。
(本人は一緒には住めない現状、理由も理解している。)

<処理結果>

- ①施設を出たいと思っていたが、今月14日に娘2人らと外出を行った際に反対されたとの事。娘さん達はすみよしに居る事で安心しているとの事で、その気持ちは母として理解している事なので、出たってどうしようもないと思っているし、職員の人達が良くしてくれるのは分かっているので、施設での生活を続けていこうと思っている様子。担当職員よりすみよし以外の施設見学や、措置替えなども検討しましょうかと話を行うも、他施設へ移る事は考えてないとの事で拒否されている。娘さんとは仲が悪いわけではないので、電話に出なくても仕方ないと思っており、今後も今のままの良好な親子関係を続行しつつ、すみよしでの生活も外出など増やしていきたい。

受付日 平成28年2月22日(月)

相談場所 施設長室・面会室

相談受付者 飯干 逸雄 氏 ・ 瀬野 ちす 氏 ・ 岡田 眞喜子 氏

相談者A氏 (男性)

<苦情内容>

- ①タバコを増やして欲しい。1日6本を15本に増やして欲しい。

<処理結果>

- ①風邪症状があり喘鳴もあったため、一時タバコを中止していました。その後体調が回復されたのでタバコを再開することとなり、看護師とも協議し、急に増やすのは体調面で不安があったため、現在徐々に元の状態に戻しているところです。

相談者B氏 (男性)

<苦情内容>

- ①若久病院に帰りたい。(自分で希望して入所したわけではない。)
②ここは売店がない。

<処理結果>

- ①若久病院へは以前から「帰りたい」と言われており、高宮病院の先生へも相談され、先生より戻

りたい理由を聞かれた際に「若久病院の方が落ち着くから」言われました。また、「自分で希望して入所したわけではない」とのことですが、実際には本人が「施設に行く」と同意されての入所のため、若久病院へ戻るのは難しく、入院の必要もないと医師が判断されている状況です。今後は若久病院に戻りたいという気持ちが少しでも和らぐように支援をしていきたいと思います。

②売店に関しては、地域のふるやスーパー、ファミリーマートへの外出ができるように支援していきたいと思います。

相談者C氏（男性）

<苦情内容>

①都城の藤本病院に戻りたい。いつか藤本病院に行ってみたい。

<処理結果>

①本人に話をすると「藤本病院に戻りたい」と話をされる。病院にいた時の話などをされているうちに「イオンに行きたい」と言われる。「藤本病院じゃないのですか？」と尋ねるが、「イオンに行きたい、買い物をしたい」と答えられる。「藤本病院には機会がある時に連れて行ってほしい、今すぐでなくても良い。イオンで買い物したいので連れて行ってほしい。」早く行きたいということで三月に外出希望を出されているので、一緒にイオンに行き食事と買い物をするのを支援していきたいと思います。

相談者D氏（男性）

<苦情内容>

①何も話されず、最後まで寡黙だった。

<処理結果>

①今後も笑顔を絶やされないように、小林の墓参りや外食を支援していきます。

相談者E氏（女性）

<苦情内容>

①施設を出たい。部屋の対人関係について、ある方は何を言っても反応が薄いので面白くない。またある方は無視とかあるので、何か不満でもあるか尋ねると、また無視されるので面白くない。ダンスの開け閉めが激しく、音がうるさい。

②昨年小林の墓参りに行ったら、きれいにしてあったのでうれしかった。

③手芸をしたい。

<処理結果>

- ①居室のK・K氏は、性格がおとなしく、誰に対してもゆっくりした対応、ものの言い方をされます。そのことがE氏には不満な様子で、時折職員にも訴えがあり都度対応しています。また、無視をされる利用者のK・Y氏についても、病気のため日内変動がある状態ですので、その都度職員が話しながら支援しています。タンスの開閉の音がうるさいという訴えについても、引き出しにスポンジの緩衝テープを貼り支援をしている状況です。
- ②小林のへの墓参りは、今後も年に1回は対応していく予定です。
- ③手芸は可能な限り対応していますが、材料の要求が多いため活動報酬で収入があった金額を上限とし、本人の了承を得て実施しています。また、背中や胸の痛みは、手芸をする際の姿勢によるもの（居室のベットに足を投げ出し、柵によりかかった状態を長時間続けるため）と思われ、改善策として、ダイルームの椅子に座って行うように助言していますが、気の合わない利用者があると居室に戻られている状況です。