

■ なんでも相談窓口実施後の対応について

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 施設長室

相談受付者 岡田 眞喜子 氏

記録 浅川 眞里子

相談者 A氏(女性)

希望内容

すみよしに入所して楽しい日々を過ごしています。担当職員も優しいのでうれしいです。何も心配事はありません。

処理結果

話を聞いて頂き大変喜んでおられました。相談事ではなかったなので、特に対応はしていません。

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 施設長室

相談受付者 岡田 眞喜子氏

記録 塗木 美弥

相談者 B氏(男性)

希望内容

相談事は特にありません。墓参りや外食ができるので満足です。

処理結果

話を聞いて頂き大変喜んでおられました。相談事ではなかったなので、特に対応はしていません。

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 面会室

相談受付者 瀬野 ちす 氏

記録 宮川 晶子

相談者 C氏(女性)

希望内容

幻聴や妄想の話が主でした。すみよしに入所してよかったと話されていました。

処理結果

話を聞いて頂き大変喜んでおられました。相談事ではなかったなので、特に対応はしていません。

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 面会室

相談受付者 瀬野 ちす 氏

記録 宮川 晶子

相談者 D氏(女性)

希望内容

相談事は特にありません。自身の生い立ちを話され、今後は息子のことだけを考えて生活したいとの事でした。

処理結果

話を聞いて頂き大変喜んでおられました。相談事ではなかったなので、特に対応はしていません。

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 施設長室

相談受付者 岡田 眞喜子氏

記録 塗木 美弥

相談者 E氏(女性)

希望内容

清武の姉に会いたい。父母・夫は亡くなったが、娘や孫が面会に来てくれるので幸せです。

処理結果

昨年、本人のご兄弟(姉・弟)が3名面会に来られ、入所以来の再会で、お互い涙を流して喜び合っておられました。今後も家族との交流が続くように支援します。

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 面会室

相談受付者 瀬野 ちす 氏

記録 宮川 晶子

相談者 F氏(女性)

希望内容

掃除をやめたい。同室者が私の物を盗っていくが、許している。

処理結果

その時の精神状態で、言動が左右されます。不穏状態が続いている時には、掃除や活動への誘いは控え、様子観察をしながら声掛けし個別対応をしています。同室者へは気を許している部分があり、自身のやさしさで私物をあげたりすることもあります。気持ちを十分理解したうえで、物のやり取りは控えていただくようお願いしました。同室者へも都度声掛けし、良好な関係が保たれるよう支援します。

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 施設長室

相談受付者 岡田 眞喜子 氏

記録 塗木 美弥

相談者 G氏(男性)

希望内容

ここには色々な人がいて、誤解することがある。喧嘩しても口では負け、腹立つ時がある。相手を傷付けることはしたくないし、相手の良いところを見つけようとしている。みんなと仲良くしたい。

処理結果

他の利用者さんへの理解が乏しく、その部分がストレスになっているように感じます。都度職員が間に入り本人が理解できるような対応をし、同時にストレスの軽減に繋がる支援を心掛けます。

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 面会室

相談受付者 瀬野 ちす 氏

記録 宮川 晶子

相談者 H氏(男性)

希望内容

すみよしで頑張りたい。以前購入したメガネが合わない。

処理結果

今月1日に入所されたばかりで、少しずつ施設生活に慣れてきておられます。メガネの件を含め購入物等の要望が幾つか出ているので、本人と話し合いながら支援します。

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 面会室

相談受付者 瀬野 ちす 氏

記録 宮川 晶子

相談者 I氏(男性)

希望内容

施設生活や就労に慣れて、することがない。両親のことも心配なので、早期にすみよしを退所したい。

処理結果

入所して5ヶ月余りで、1月中旬頃より就労継続支援事業B型(ブライトハウス)へ通所して

います。将来は一般就労を目標とし、支援をしているところです。アルコール依存症であり、過去にトラブルを幾度となく起こした経緯もあるので、生活リズムの再構築や社会復帰に係る見直しを含めた支援に力を入れたいと思います。両親との関係は良好で、電話をしたり帰省したりされています。今後も引き続き良い関係を保てるよう支援します。

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 施設長室

相談受付者 岡田 眞喜子 氏

記録 浅川 眞里子

相談者 J氏(女性)

希望内容

特に相談事はありませんでした。歯の治療中であることや、食事形態についての話をされました。

処理結果

話を聞いて頂き大変喜んでおられました。相談事ではなかったため、特に対応はしていません。

受付日 令和2年2月14日(金)

相談場所 施設長室

相談受付者 岡田 眞喜子 氏

記録 浅川 眞里子

相談者 K氏(男性)

希望内容

同室者の咳がうるさくて眠れない。風邪を引いては長引くし、移る可能性があり迷惑している。何を言っても理解できないし、また何を言っているか分からないので、国籍を知りたい。

処理結果

同室者の生活状況や対応について、都度話して理解を試みましたが、高次脳機能障害があり、困難な状態であるため、居室替えを行いお互いのストレス軽減に繋がるようにします。

受付日 令和元年8月19日(月)

相談場所 面会室

相談受付者 岡田 眞喜子 氏

記録 浅川 眞里子

相談者 A氏(女性)

希望内容

兄が亡くなったことですみよしに来たが、淋しい。

処理結果

兄の初盆であったため、お寺参りを提案したところ、「施設の仏壇と兄の位牌に手を合わせているのでいいです。」との返答がありました。カラオケや買い物等への外出を希望されているので、気分転換の時間を作りつつ、本人の吐露する言葉も受容し支援していきます。

受付日 令和元年8月19日(月)

相談場所 面会室

相談受付者 岡田 眞喜子 氏

記録 浅川 眞里子

相談者 B 氏(男性)

希望内容

とにかく一人になりたいので、退所したい。

処理結果

ひとり暮らしは、本人の健康状態や能力では困難であることを伝え、すみよしを退所したいのであれば、施設変更になることも話しました。自立を目指したいのであれば、まずは基本的な生活習慣を身に付け、併せて体力を付けることが必須であることを都度話し、支援しているところです。

受付日 令和元年8月19日(月)

相談場所 職員休憩室

相談受付者 瀬野 ちす 氏

記録 宮川 晶子

相談者 C 氏(女性)

希望内容

薬が多くて体が思うように動かず、滑舌も悪くまた、病気のせいで毒舌が多い。現在入所したばかりで、特に困ったことはない。

処理結果

入所されて間もないため、本人に寄り添いながら穏やかな生活を、送っていただけるよう支援していきます。

受付日 令和元年8月19日(月)

相談場所 職員休憩室

相談受付者 瀬野 ちす 氏

記録 宮川 晶子

相談者 D 氏 (女性)

希望内容

同室のKさんの言葉が悪い。

処理結果

他者に言われても仕方がないことをしていることは、本人も理解しているようです。「～せんか」「お前」など、激しい言葉に対する不満とのこと。引き続き本人の訴えを傾聴し、都度両者に対して職員が介入し、解決できるようにしていきます。

受付日 令和元年8月19日(月)

相談場所 施設長室

相談受付者 飯干 逸雄 氏

記録 塗木 美弥

相談者 E 氏 (女性)

希望内容

私のことをスタッフがどう思ってるのか気になる。

処理結果

普段から同様の訴えが頻繁に聞かれます。精神疾患による妄想や幻聴が常にありますので、都度傾聴し本人が安心できるような声掛けと個別での関わりを引き続き行います。

受付日 令和元年8月19日(月)

相談場所 面会室

相談受付者 岡田 眞喜子 氏

記録 浅川 眞里子

相談者 F 氏 (女性)

希望内容

以前、委任状を書いたが何の委任状なのか、どこに提出したのか気になる。

処理結果

年金手続きの委任状であり、福祉事務所が代理で手続きをしても良いか否かの署名であったことを、再度お伝えし納得いただきました。これまでも同じ質問が職員へも複数回あり、都度対応しています。今後も同様にお伝えし、少しでも不安を取り除けるよう支援いたします。

受付日 令和元年8月19日(月)

相談場所 面会室

相談受付者 岡田 眞喜子 氏

記 録 浅川 真里子

相談者 G 氏 (女性)

希望内容

以前、委任状を書いたが何の委任状なのか、どこに提出したのか気になる。

処理結果

年金手続きの委任状であり、福祉事務所が代理で手続きをしても良いか否かの署名であったことを、再度お伝えし納得いただきました。これまでも同じ質問が職員へも複数回あり、都度対応しています。今後も同様にお伝えし、少しでも不安を取り除けるよう支援いたします。

受 付 日 令和元年8月19日 (月)

相 談 場 所 面会室

相談受付者 岡田 真喜子 氏

記 録 浅川 真里子

相談者 H 氏 (女性)

希望内容

私が言うことは、みんなに聞こえているのですか？

処理結果

精神疾患による幻聴が頻発しているため、都度本人の状態を観察・傾聴しながら、できるだけ不安を取り除けるよう支援しています。

受 付 日 令和元年8月19日 (月)

相 談 場 所 施設長室

相談受付者 飯干 逸雄 氏

記 録 塗木 美弥

相談者 I 氏 (男性)

希望内容

早く退所して、運送会社に勤めたい。

処理結果

身体能力が入所時より明らかに低下している状況から、現状での自立生活は困難と思われます。まずは、離床時間を増やしたり、日々の活動に参加したりするなど、日常生活の中でリハビリをするよう話をし、支援しているところです。

受 付 日 令和元年8月19日 (月)

相 談 場 所 面会室

相談受付者 岡田 眞喜子 氏

記 録 浅川 眞里子

相談者 J 氏 (男性)

希望内容

元気なので退所したい。

福祉事務所のCWより、退所するときにはアパートの敷金を出すと言われたが、後に「出ません」と言われた。安易に返事されたことに憤慨している。人を傷つける言いかたは良くない。結果、退所時には敷金が出るのかが知りたい。

処理結果

敷金の件を福祉事務所CWに確認したところ、出せるとのことでしたので本人へ伝えました。以前より退所の希望があり、預金も貯まっているため退所は可能であることも併せて話をしました。令和元年8月30日退所されました。

受 付 日 令和元年8月19日 (月)

相 談 場 所 面会室

相談受付者 飯干 逸雄

記 録 塗木 美弥

相談者 K 氏 (男性)

希望内容

首やら全身が痛いのに、Nさんから色々言われている。色々言ってくる人がいるので、まいっている。

処理結果

本人の能力や薬の副作用により、動作が緩慢になっているため、他の利用者さんより指摘されることが多いようです。特定の利用者さんへは、本人ではなく、まずは職員へ話していただくようお願いしています。本人は、職員が関わることに對し、安堵していると話されているため、今後もできる限り職員が介入し、安心できる言葉かけや支援をしていきます。

受 付 日 令和元年8月19日 (月)

相 談 場 所 職員休憩室

相談受付者 瀬野 ちす 氏

記 録 宮川 晶子

相談者 L 氏 (男性)

希望内容

一般就労をしたい。

原付バイクを購入して、運転したい。

処理結果

この件に関しては以前より要望が続いており能力も十分ありますが、精神疾患の部分でご家族からの強い要望により前進できずにいるため、今後ご家族との情報交換を定期的に行い、現在の本人の様子を認めていただけるよう努力していきます。今後の目標として一般就労を掲げ、支援しています。まずは作業所等での就労訓練を勧めているところです。
施設での生活では必要ないことを伝え、今後自立した時に考えていただくようお願いしました。

受付日 令和元年8月19日(月)

相談場所 職員休憩室

相談受付者 瀬野 ちす 氏

記録 宮川 晶子

相談者 M 氏 (男性)

希望内容

今後の自分の計画表が知りたい。

処理結果

入所して一ヶ月経過し、現在個別支援計画書作成に向けて、本人からの聞き取りなど情報収集を始めたところです。本人へは、支援目標が決まるまでの流れと、約二ヶ月後には明確に提示することをお伝えしました。また自立したいとの希望があるので、まずは基本的な生活習慣の再構築と、自身の病識としっかり向き合うことを優先とした支援をしていきます。