

■ なんでも相談窓口実施後の対応について

受付日 令和5年2月24日（金）

相談者 U K 氏（女性）

苦情内容

- ・自立がしたい。

処理結果

- ・ご本人は後見人さんがつき、病状や現在の生活能力では難しい状況です。すみよしを退所したいとの訴えは以前よりみられています。その理由は、足が痛いので、作業等身体を動かさないでいい介護施設に行きたいとのことです。

しかし、年齢的に 65 歳に満たないこと、介護度が無く介護認定が取れないこともあり、移行が難しいことを都度説明しています。本人の状態は、精神的な不安定が日常的に多くみられています。そのため、すみよしでの作業が本人の状態に合わせて負担にならない程度に参加していただいています。今後も、ご本人の訴えに寄り添い、傾聴しつつ精神的に安定した生活が送れるよう支援します。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 K N 氏(男性)

苦情内容

- ・退所したい。どこまで辛抱すればいいのでしょうか。(前回の相談では、段階を踏んでと言われたが…)

処理結果

- ・ご本人も以前より退所についての話をされます。体調面も良くなり自立したい気持ちが芽生えてきたので、その気持ちを今後の支援に繋げていきたいと思います。お兄さんの要望としても施設での生活が安心であると話されています。体調面では以前てんかん発作等があり、実際自立となると不安な面があるので、まずは施設内自立に向けて目標を持ち、前向きに取り組めるよう支援します。
また、お兄さんとの関係を良くしていくように、連絡や手紙のやり取りをしてみたらどうかと話をしているところです。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 O Y 氏(女性)

苦情内容

- ・すみよしは通過施設となってきたと聞きましたが、本人の意思に関係なく出ていかないといけない事もあるのだろうか。自分としてはずっとこの施設に居たい。
- ・両親と喧嘩して関係がよくありません。この事で妹にも相談し、結果少しずつ歩み寄って仲直りしていこうと思う。

処理結果

- ・本人は精神的な病気もあり地域で生活することに対し、かなりの強い不安があります。すみよしでは、施設内で本人が出来ることを増やし、自信が持てるような支援をしていこうと思っています。
- ・両親と喧嘩され「もう二度と会いたくない。」と、言っておられましたが、話の内容や言葉の端々で、両親への愛情や仲直りしたい気持ちがあることを感じました。両親は高齢でいらっしゃるので、妹さんの協力をもらいながら、少しずつ両親へ歩み寄り、仲直り出来ると良いと思います。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 O T 氏(男性)

苦情内容

- ・ 施設内でのマスクはコロナがゼロにならないと取れないのか。
- ・ ジュースが飲みたい。(今は全く飲んでいない。)
- ・ どれくらいでここを出られますか。

処理結果

- ・ 施設内での感染を予防するためにコロナが落ち着くまではマスクを使用する必要がある事を伝えています。
- ・ おやつ時のコーヒーや外出の際におやつとジュースを購入しています。普段のジュースについてはご自身の体調面(病気)を気にされていることもあり、今まではジュースの訴えは聞かれませんでした。今後、週2回飲みたいとの希望が聞かれましたので、対応する旨を伝えています。
- ・ 体調管理はもちろんですが、施設内での生活で問題行動もあり現状では困難であると考えます。本人との関わりを更に深め、まずは施設内での自立を目指せるよう支援していきます。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 M N 氏(男性)

苦情内容

- ・娘と孫に会いたい。(20年会っていない。)

処理結果

- ・娘さんは自立しているため、娘さん自身が会いたいと思うまでは難しい事を伝えていきます。

この事については、回りの人からも同様に言われますが、その時は理解納得されますが年齢もあるのか、すぐ忘れられます。都度同じ事を聞かれても対応していきたいと思えます。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 M H 氏(男性)

苦情内容

- ・ 足腰も弱って身体が思うように動かないので、個室の老人ホームに行ってゆっくり過ごしたい。
- ・ この施設は、自立させるところなので自分には合っていない。

処理結果

- ・ 精神面による体調不良の訴えが頻回に聞かれ、都度傾聴し本人とふれあう時間を増やし出来る限り安定した生活に、つなげられるような支援をしています。
- ・ ゆくゆくは、老人施設への意向も視野に入れ、ご本人のペースや状態に応じたサポートを心掛け、すみよしでの生活を安心して送っていただけるように支援します。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 F A 氏(男性)

苦情内容

- ・自立したい。(自由に生活したい。)
- ・68歳なので、モップ清掃などの日課がきつい。

処理結果

- ・入所されて、これまで2度無断で施設を出て行かれました。その後本人の意向で退所をされましたがいずれも生活面や金銭面がうまく出来ず、自ら再入所を希望され現在に至ります。もう一度単身生活に挑戦したい気持ちは大事にしつつ、まずは施設内自立ができるように支援します。
- ・コロナ禍になり、一段と筋力が低下しているようです。日中も自室でテレビを見て過ごされており活動等の参加は消極的な状態です。朝の清掃時間は10分程度なので、本人の体調を配慮しながらサポートしたいと思っています。この事を本人に話すと、自立を目指す為の第一歩として継続する事でご本人も了承されています。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 B S 氏(男性)

苦情内容

- ・パソコンクラブのパソコンの電池が切れかけているので、部費で買ってほしい。
- ・パソコンクラブでタッチペンを使ってみたい。(譲ってくれる知人がいるので、部費で買ってほしい。)

処理結果

- ・パソコンの電池切れについては、パソコンを使用する場所が決まっておりコンセントがあるので問題ないことを説明し、本人了承されています。
- ・タッチペンの使用については、本人が使いたいとの希望(他の利用者は希望してない)であったので、リサイクルショップなどで購入を提案、本人了承されています。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 FT氏(女性)

苦情内容

- ・子供の時からアイドルにあこがれて歌を頑張ってきたので、今でも機会があれば歌いたいのので、紹介してほしい。
- ・夕方4時から6時にかけて、身体がきつくなるので横になりゆっくりしている。

処理結果

- ・アイドル志望に関しては、以前より希望されており、そのために本人の趣味や思いに寄り添いつつ、生活習慣の改善等必要な部分は支援を行っている状況です。人前で歌うことが好きなので、自分の好きな洋服を購入し、週1回のカラオケへ特別な衣装(本人が好きな服装)で参加され踊り、歌われています。また、大好きなアーティストのCDを購入し聞いてもらうことで快楽を得ているようです。歌の練習をされたり、ファッション雑誌を購入したりして「自分磨き」をされています。F氏の気持ちに可能な限り寄り添っていき、精神的安定に繋がる支援を行っていきたいと思います。
- ・夕方16時~18時は、不穏になることが多く夕食後薬を早めに服用することもあり、その際「不安なことは何ですか?」とお聞きし傾聴しています。他の利用者との関係性で悩まれることが多いので都度話しを聞いて不安を取り除くよう対応しています。引き続きコミュニケーション等、個人的な関りを増やして、不安軽減に努めていきたいと思います。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 N K 氏(男性)

苦情内容

- ・部屋替えが気になる。(一緒になりたくない人がいる。)
- ・いつまでここに居ないといけないのか気になる。(退所して働きたい。)

処理結果

- ・居室替えは、通常年に1回、利用者の特性に考慮したうえで決定しています。他者の物を盗る・暴言を吐く・手を出す等の問題行動が頻回な状況で、利用者のトラブルに発展しては面談を繰り返し行っている状況です。現在も同室者との折り合いが悪く、不満に繋がっていますので、今後も本人の気持ちを傾聴しながら、利用者の特性を配慮した居室替えができるよう対応していきたいと思います。
- ・入所するまでの経緯と現状についてご本人と一緒に振り返りました。病識と理解力に欠けており、問題行動など困難な部分が多いので、将来自立したいという目標に向けて、まずはどのようなことに取り組むべきかを本人と話し合い関わっていきます。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 H T 氏(女性)

苦情内容

- ・年金がないのでお金のために仕事をしている。仕事ではいじめられる事はないが、自分の話し方は呂律が回らないので、言葉が人にうまく伝わらないのがつらい。だから仕事を辞めたいと思う。

処理結果

- ・日頃より被害妄想による訴えが多く、都度傾聴し少しでも安心感を払拭できるような声掛けを心掛けています。仕事(福祉作業所でのリモート作業)については、消極的な発言が聞かれることも多いですが、最終的には、「じゃあね、頑張るわ」と、前向きな発言をされています。発言が聞きとりづらいことを気にされていますが、しっかり伝わっていることを伝えると、安心されています。
その時の本人の精神状態で状況が変化するので、ご本人の気持ちに寄り添い支援していきます。

受付日 令和4年8月24日(金)

相談者 U K 氏(女性)

希望内容

- ・老人ホームに行きたい。

処理結果

- ・ご本人は後見人さんがつき、病状や現在の生活能力では難しい状況です。すみよしを退所したいとの訴えは以前よりみられています。その理由は、足が痛いので、作業等身体を動かさないでいい介護施設に行きたいとのこと。しかし、年齢的に65歳に満たないこと、介護度が無く介護認定が取れないこともあり、移行が難しいことを都度説明しています。本人の状態は、精神的な不安定が日常的に多くみられています。そのため、すみよしでの作業が本人の状態に合わせて負担にならない程度に参加していただいています。今後も、ご本人の訴えに寄り添い、傾聴しつつ精神的に安定した生活が送れるよう支援します。

受付日 令和4年8月24日(金)

相談者 K T 氏(男性)

希望内容

- ・いつ頃退所できるのか知りたい。(早く自立したい。)
- ・人間関係が辛い。(心配されすぎるとうっとうしい。)

処理結果

- ・先月、ペースメーカーを留置し体調がよくなったこともあり、自立への気持ちが高まってきているようです。まずは健康管理についてご本人と話し、同時に生活面の見直しや自立に向けての目標を立てること意欲を引き出し、支援に繋げていきます。
定期的にバイタルチェックを実施しており、体調面を尋ねています。一度気分を害されたらなかなか戻らない傾向にもありますので、ご本人の様子を察知しながらこまめな配慮や対応を心掛けていきます。
- ・また、最近同室者とのトラブルがありストレスを抱えられていましたので、居室変更をしました。今のところ気持ちも安定しており、落ち着いて生活されています。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 Y J 氏(男性)

希望内容

- ・4年前に妻が亡くなったので再婚したい。

処理結果

- ・既往歴としてアルコール依存症・認知症があり、現状として厳しい状況ではありますが、ご本人の要望として真摯に受け止め、希望を持ち続けながら安心した生活が送れるよう支援します。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 A K 氏(男性)

希望内容

- ・今の薬では便秘が治らないので胃腸科を受診したい。(排便は3日に1回程度とのこと。)

処理結果

- ・職員や看護師、医師と情報を共有しつつ、連携しながら薬の調整等を行って対応しています。便秘の原因として運動不足もあると医師から指摘されています。ご本人は部分的な火傷の後遺症もあり、疲れると運動には消極的ですが、必要性は理解しています。本人の意向も尊重しつつ、薬の調整や通院、活動や運動といった様々な支援を行っていきます。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 M E 氏(女性)

希望内容

- ・家に帰りたい。
- ・話す相手がほしい。

処理結果

- ・入所当初はご家族への連絡が付き、数回帰省したことがありましたが、最近は連絡もつかない状況です。最近、親戚から連絡があったようでご本人も大変喜ばれていました。親族やケースワーカーへ尋ねられる範囲で情報収集を試み、本人の思いに寄り添い支援に繋がっています。
 - ・ご本人の基本的な動作としてトイレと居室の行き来が主であり、なかなか会話をするタイミングが掴めない状況ですが、時折他者と会話をしている姿が見られ、微笑ましく感じられることもあります。
- その時のご本人の状態によって話し方や行動に変化がみられるので、これまで以上にコミュニケーションを図り、気持ちに寄り添い支援します

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 O M 氏(男性)

希望内容

- ・薬を増やしてもらったが、効果を感じない。
- ・1階洗面所・トイレの水石鹸の減りが早い。
- ・掃除を開始するタイミングが分からない。(各班とも同じ要領にしてほしい。)

処理結果

- ・服薬については、医師からの提案がありましたが、結果ご本人の希望通りの処方となっています。定期的に効果を尋ねると「このままでいいです。」とのことでしたが、次回の往診の時に医師へ相談するよう伝え、ご本人も了承されました。引き続き、声掛けや様子観察をしていきます。
- ・水石けんについては定期的に補充して、少なくなったことに気付いた利用者さんが補充してくださっています。過剰に使用される方や洗顔・ボディソープ代わりに使用される方もいらっしゃるので、減りが早いのが現状です。これまで以上に気をつけ、補充します。
- ・掃除の開始時間を再度お伝えしました。施設の行事などによっては時間が変更になる場合があることも併せてお伝えし、納得されました。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 N K (男性)

希望内容

- ・姉と会いたい。(10年ほど会ってないので元気にしているか心配。)

処理結果

- ・お姉さんとは、ご本人が平成28年4月入所時に来所されて以降、連絡・面会はない状況です。入所前は週一回程度の面会があったとの記載がありますので、まずは電話で連絡を取ってみることを提案させていただくと、「そうですね。」と了承されました。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 N K氏(女性)

希望内容

- ・おやつ等(カップラーメン・ペットボトルジュース・パン・菓子袋)を、施設内で食べたい。

処理結果

- ・コロナ禍のため、自由に外出が出来ずストレスが溜まっているとの相談を受け、施設内でのレクリエーション活動や茶話会、昼食をテイクアウトに変えての選択食を実施しています。これまで以上に回数を増やしてほしいとの思いがあるようで、栄養バランスや行事食等も加味しながら、出来る限り要望に沿えるよう支援します。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 A H 氏(男性)

希望内容

- ・早く退所をしたい。(仕事をして自分で生活したい。)

処理結果

- ・退所に関しては、現状、A 氏に適した生活の場が見つかりませんので、後見人の方とも話し合いをし、ご本人にふさわしい環境の整った施設など探していきたいと思っています。仕事に関しては現在 BH での就労をされておりますが、別の仕事を希望されるのであれば、ご相談いただければ対応していきたいと思っております。今後もご本人の要望に沿った支援をしていきます。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 M H 氏(男性)

希望内容

- ・手足が悪く掃除等がやりづらいので、老人ホームに行ってゆっくりしたい。
- ・リハビリに行きたいけど交通費がないので行けない。
- ・対人恐怖症が治らない。

処理結果

- ・日常生活での行動は緩慢ですが、可動域に異常は見られません。しかし精神的不安定により、手足が動かないなどの訴えがよく聞かれますので、都度傾聴し将来施設移行も視野に入れ、ご本人の状態に考慮しながら支援しています。
- ・また、日々の活動でリハビリを兼ねた体操やゲームなどを提供していますので、楽しく身体を動かせる内容を増やし、気分転換や体力の低下の予防に繋げていきます。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 O T 氏(女性)

希望内容

- ・娘に会いたい。

処理結果

- ・コロナ禍、施設の行事や外出に制限がある中で、何度かリモートでお話しをされました。
また7月の中旬には久々に娘さんとお孫さんの面会がありご本人もとても喜んでおられました。
今後もお話を聞きながら、ご本人の要望に沿えるように支援したいと思います。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 Y K 氏(男性)

希望内容

- ・担当ケースワーカーが来ない。
- ・親が高齢のため、早く退所して近くに住みたい。
- ・耳鳴りがするので耳鼻科に通院したい。(囑託医が耳鼻科通院を許可してくれている。)
- ・食事の量が足りない。

処理結果

- ・コロナ禍という事もあり、担当ケースワーカーによる面談が実施できない状況です。ご本人へ伝えると理解は示されますが、退所して熊本(実家)に帰りたい気持ちが強く、その気持ちを直接伝えたいようです。
- ・都度傾聴し、自立への目標を立てご本人の気持ちに寄り添いながら支援しているところです。人間性や日常生活には問題ありませんが、病識にかけている部分がありますので、その部分に重点を置き支援していきます。
- ・耳鳴りについてはご本人へ状態をお聞きし、耳鼻科受診します。
- ・食事に関しては、本人希望で2000kcalへ増量したところです。糖尿病もありますので、次回の往診時に医師へ相談します。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 Y H 氏(男性)

希望内容

- ・老人ホームに行きたい。(卓球・創作活動・読書などしたい。)

処理結果

- ・ご自身の衰えに不安を感じているようで、老人ホームで好きなことをしてゆっくり過ごしたい要望が聞かれます。

現在、足腰の痛みがありサポーターやコルセットを着用し、痛みの軽減を図っています。

また、ふらつき・転倒も見られるようになり、歩行器を使用していますが忘れて独歩で移動することもよくありますので、声掛けや見守りを徹底し、安全安心な生活が送れるよう支援します。

余暇活動のひとつとして趣味である絵画やスポーツ等出来る環境を提供し、生きがいに繋げています。

受付日 令和4年8月24日(水)

相談者 N K 氏(男性)

苦情内容

- ・退所して自立したい。
- ・1階と2階の利用者で職員の態度に差がある。

処理結果

- ・退所については、本人の今までの状況を振り返ると、今すぐの退所は厳しいが、退所したい気持ちに寄り添い本人とどうすれば退所・自立に向かうことができるのか話し合いを行っていきます。
具体的に目標を立て、スモールステップで一つずつしっかりとクリアしていくことが大切であり、また目標達成で自信がつくと、自立に向けて安心できるのではないかと伝える。本人も理解を示し了承される。
- ・職員の対応については、具体的な明言は避けられる。本人はラジオや新聞などの情報から昔と今とでは福祉の支援のやり方が変わっていると話しされ、昔の職員の一方的な考えによる支援ではなく、今は利用者を支えるサポート的な支援をお願いしたいとのことであった。場面や状況に応じてその時一番適している支援を職員は心がけることを伝えると「宜しく申し上げます」と答えられる。

受付日 令和5年2月24日(金)

相談者 O T 氏(女性)

苦情内容

- 娘に会いたい。
- 施設に入所して14年になるが、職員の方がよくしてくださってうれしい。
- 孫の成長が楽しい。

処理結果

- 現在、電話連絡などで娘さんとの交流を行っています。定期的に面会など来て頂いていますが、お孫さんが中学生で子育ても多忙な様子です。引き続き、娘さんの無理のない範囲で面会へ繋げていきたいです。
- 本人がご家族に会いたくて淋しい時など見うけられますので、職員が本人との関わりを増やし、生き甲斐のある楽しみを一緒に探していきたいと思います。