

# 苦情処理簿

介護老人保健施設葵の森

平成 29年 1月 24日 10時 00分	受付者	児玉新司	<input checked="" type="checkbox"/> 来訪 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 訪問
対象者	MY様	住所	熊本市西区
相談者	MY様、MT様 続柄 (長男、長男嫁)	住所	同上
苦情内容	<p>長男嫁様より、施設内転落時の状況及び今後の事についての話し合いの際、施設の日々の対応や感じたことについて苦情、ご指摘あった。内容は下記の通り、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニット、居室が汚い・臭い。・環境整備の仕方が雑である。以前あまりにも汚かったので洗面台を掃除をしたこともありました。・(本人様の)汚れた尿取りパッドが落ちていたことがある。</li> <li>・言葉が乱暴。以前面会に来た時、ナースコールを押したら職員さんは私が来てるということが知らなかったんでしょうね。ノックもなく「なんね?」と言って突然居室のドアを開けられたこともありました。</li> <li>・窓際のソファに座って日向ぼっこをしている職員もいました。以上5項目についての苦情・ご指摘があった。</li> </ul> <p>長男嫁様からは、現在毎週土曜日にご家族持ち帰り分の洗濯物を取りに来られており、ご家族より次は改善されているだろうと期待をしながら面会に来ていますが改善は未だにされていないと感じますとのコメントあり。</p>		
現 状	<p>普段、長男嫁様が来所される時間は午前9時台に来所されることが多く、朝食後でトイレ誘導が込み合う時間帯でもありユニットの便臭、尿臭があった。環境整備については10時より遅出職員にて実施しているためご家族が来所時もしくは来所後に環境整備が実施されている状況。起床時に汚染パッド、床が尿汚染でぬれている場合は、早出者にて清掃を行っている。</p> <p>又、居室に木製のポータブルトイレを設置しており、夜間以外の時間でもトイレまでの移動で間に合わない場合はそのポータブルトイレにて用を足されることがありそれによる臭いも考えられる。職員の言動に関しては、今回の1回のみならず以前にも他の入居者のご家族からも苦情があっており、適宜指導を行っているが、改善に至っていない状況である。又、他の利用者への対応中で上記のような発言に至った可能性もある。</p>		
改善策	<p>改善策については別添参照</p>		
モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居室が汚い、臭い、環境整備が雑に対して・・・環境整備のマニュアルを見直し、チェック表を活用することで実施したかの確認が出来るようにした。又、10時、15時30分に館内放送にて一斉の換気をする事により、換気の意識付けと、においがこもらないようにした。</li> <li>・尿取りパッドが床に落ちていることがあるに対して・・・夜勤明けの巡視、早出の起床時の確認、遅出の環境整備時に居室を確認するようになり、日中のユニットラウンド時にも確認をするようにしている。</li> <li>・声掛けが乱暴に対して・・・リーダー、室長にて不定期のラウンドを行い、上記のような声掛けしていた場合は注意をしていく。</li> <li>・日向ぼっこして寝ているように見えたに対して・・・直接職員へ指導をし、ユニットソファへの着座を禁止とした。</li> </ul>		