

苦情処理簿

| 本部長 | 管理者 | 担当者 |
|-----|-----|-----|
| | | |

| 平成 31 年 2 月 22 日 17 時 00 分 | | 受付者 | 中川ゆかり | ■来訪 ■電話 □訪問 |
|----------------------------|---|-----------|-------|-------------|
| 対象者 | TS様 | | 住所 | 熊本市 |
| 相談者 | SY様 | 続柄(長女様) | 住所 | TEL() |
| 苦情内容 | <p>①2/14(木)、TS様のご家族様(長女様)より、入浴衣類に関して別の方のバスタオルが入っていたとの電話があり。その後、2/15(金)に誤って他の方のバスタオルと、本人様の洗濯物を持参される。</p> <p>②2/19(火)、再度他の方の洗濯物が混入しており、そのまま洗濯物を持参される。その際レッグウォーマー、靴下、タオルはご本人の物で、洋服(上着・ズボン)と下着が入ってなかったとご指摘を受ける。</p> <p>③2/22(金)17時頃、洗濯物を盗りに来られた際、「2/18に受け取るべき下着と洋服はどこに行ったのですか？また、バスタオルもどこにいったのですか？」とお尋ねがあり、状況を確認している。また、この日に持参された洗濯物の中に別の入居者の方の靴下が入っていたとご指摘を受ける。</p> <p>以上3点についてのご指摘があった。</p> | | | |
| 現 状 | <p>2/11(月)に入所された後、2/11-2/16までの週は個浴にて入浴を実施していたが、2/17以降の週では、ご本人の下肢筋力の低下が見られ、個浴での入浴は厳しいと判断をし、2/20に試行的に特浴での入浴を実施する事にした。</p> <p>入浴準備を行う際に、ユニット職員がご本人の居室にて入浴衣類をまとめて脱衣所か、もしくは、ユニット内の長机に置いたあと、まとめた入浴衣類とご本人と一緒に入浴担当職員が脱衣所に誘導を行っているが、本人衣類(記名等)の確認が出来ておらず入浴衣類をまとめる際や入浴後の洗濯物をまとめる際、複数の職員にて対応しなかった事、また確認が出来ていなかった事が、今回の苦情(衣類間違い)に繋がったと考えられる。</p> | | | |
| 改 善 策 | <p>【家族洗濯の場合】</p> <p>①衣類チェック表にご本人の名前を記入し、ビニール袋に貼った後、ご本人の居室内にて衣類準備を行う。</p> <p>②入浴後、洗濯に出た物をビニールに入れる際、2人の職員にて確認を行う。</p> <p>③家族洗濯の場合、洗濯物をご家族に渡す際、もう一度洗濯物の確認を行う。</p> <p>【南九の場合】</p> <p>南九イリョーの袋を居室に持参し、ご本人の居室内にて衣類準備を行う。</p> | | | |
| モニタリング | <p>モニタリングについては、現在上記の①～③の改善策を実施しており、後日ご報告いたします。</p> | | | |