

平成29年12月8日

A 様

社会福祉法 明徳会  
チャレンジめいとくの里  
施設長 平川 貞俊 印

平成29年11月18日付の苦情については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

## 記

苦情内容
<p>【苦情に至る経緯】</p> <p>①まだ、タオルケット1枚で夜間過ごせる時期に、部屋の隅に肌布団が準備してあった、「寒かったらかけてくれるだろうと思っていた。</p> <p>②その後気温が下がった日があった。しかし、その週にお迎えに来たら未だタオルケットのままだった。本人は鼻声で風邪をひいたようだった。</p> <p>③先々週、「もう羽毛布団が必要だろう」と思っていたが、準備されていない。両隣の居室をみたら羽毛布団が掛けてあった為、その日の勤務者へ準備を依頼し、対応してもらいがリネン庫に在庫が無かった。「すぐ用意しておきます」との返答だった。</p> <p>④本日（11/18）、帰省後本人を送ってきて居室をみるが羽毛布団が準備されていなかった。</p> <p>【苦情内容】</p> <p>◆親として本人が安心して過ごせているかが一番の気がかりです。明日から気温が下がる予報ですが、今日指摘しなかったらどうなっていたかと思うと怖いです。</p> <p>◆何人も職員がいて、何故誰も気づかなかったのか理解できません。衣服、寝具の支援は初歩的なことではないでしょうか。安心できる空間の提供が出来ていないのではないのでしょうか。</p>
改善結果
<p>この度は、支援が行き届かずご本人様、ご家族の皆様へ不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。このことについて、お母様のご意見、ご要望をもとに、施設にて再発防止策を検討し、次のような対応を行うようにいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 羽毛布団は夏季に回収し、冬季に入る頃に配布を行っていましたが、今後は通年を通して居室に保管し、急な気候の変化があってもすぐ対応できるようにします。</li><li>2. 羽毛布団にはチュアリップ柄、肌布団にはベージュの包布を使用し、一目見て必要な掛け布団が準備されているか分かるように対応を統一します。</li><li>3. 布団、シーツを交換した場合は、9:00の朝礼時、15:50の終礼時にその後の対応がなされたかを確認できるよう、既成の申し送り表にリネン交換に関する申し送り事項を追加し、申し送りを徹底します。</li><li>4. ご利用者様お一人ずつ、寝具の標準設備一覧表を整備します。各居室のクローゼット扉などに掲示し、どの支援者であっても同様の対応ができるようにします。</li><li>5. 寝具リース契約先である業者との連絡を密にします。施設からクリーニングを依頼する際に業者へ提出する洗濯依頼伝票、依頼した分が納品される際に受け取る納品書を事務員が照会し、内容に間違いがないかを確認し在庫が不足しないようにします。</li></ol> <p>以上のように取り組んでまいります。この度は、貴重なご意見誠にありがとうございます。今後も「安心・安全・安らぎ」のスローガンの下、ご支援させていただきますのでどうぞよろしくお願いいたします。</p>

上記の苦情改善結果報告を了承します。

平成 年 月 日

ご利用者様氏名

ご利用者様ご家族氏名