

苦情報告

受付日時：令和2年7月20日（月） 16:45

対象部署：特養部 短期入所

苦情内容：ショートステイのご利用者ご家族様から、帰りの送迎時に苦情をいただきました。

汚れものを洗濯してもらっているが、漂白剤を使ったことで色落ちしてしまっている。これまで複数回同じようなことが起こっており、都度謝罪は受けているが、改善されていない。

原因：職員へのヒアリングとともに洗濯場などの環境を改めて確認をすると、通常の漂白剤とあわせて色柄モノ用の漂白剤も用意していますが、容器が似ているため、同じ場所に置いてあると間違えて使用してしまっている可能性が高いことが判明しました。

対応：漂白剤等の容器を種類別にはっきりと区別がつくようにマーキングし、置き場所についても明確に分類するようにしました。また職員に対してもどの場面でどの洗剤を使用するのか改めて指導しています。今後部内でも共有を図れるよう、簡易マニュアルを整備するなどし、同じ事故を起こさないよう、取り組んでいきます。

対応職員：生活相談員 石田浩二

報告作成：令和2年7月24日