

苦 情 報 告

受付日時：令和 7 年 3 月 23 日 11:15

対象部署：特養部 本館 2 階

苦情内容：特養ご入居者様のご家族様から、病院退院のお迎え時に苦情をいただきました。

車いすが汚れていたので、退院前にきれいにしようと座布団をめくったら、食べ物のカス等がたくさん落ちてきた。時間があるときで構わないので、日ごろからきれいに掃除しておいてほしい。

対 応：その場で謝罪し、帰苑後車いすを清掃、水洗いのうえ天日干しました。

対象ユニットの職員に申し送るとともに、物品管理委員会で今回のご利用者様に限らず、使用備品の清掃・清潔保持を徹底するよう指示しました。

ご家族様には次回面会時に改めて謝罪し、清掃の旨お伝えしました。

対応職員：生活相談員 西野浩己

報告作成：令和 7 年 3 月 23 日

苦 情 報 告

受付日時：令和 7 年 5 月 10 日 13:10

対象部署：特養部 本館 2 階

苦情内容：特養ご入居者様のご家族様から、入院時に苦情をいただきました。

入院するときに、荷物を預かった。そのなかに、袋に入った靴があったが、その靴の裏に排泄物がびっちりとこびりついていて、洗っても取りにくい状況だった。袋を開けたとたんに匂うほどであったが、どのような管理がされていたのか確認してほしい。

対 応：現場職員に確認をとったところ、ご本人様がトイレに行かれた際はできるだけ付き添い介助をしているが、専用の下剤を服用された際にトイレの床が汚れていたことがあったことが判明しました。

ユニットリーダーおよび現場職員に対し、床が汚れていた場合には、靴にも汚れが付着している可能性が高いことを伝え、今後そのような場合には必ず靴の裏面まで含めて汚れを確認する旨全体で共有するよう指示しました。

ご家族様には靴の裏についていた排泄物は本人のものである可能性が高いこと、今後の対応についてお伝えしたうえで、改めて謝罪しました。

対応職員：生活相談員 西野浩己

報告作成：令和 7 年 5 月 10 日