

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人 報告内容	解決	未解決
1	H27. 9. 19	B 氏 (家族)	H27. 9. 19	A 氏	苦情 要望	<p>B 氏より、「パジャマのズボンがない、買ったばかりなので探して欲しい。」との事が聞かれる。入所者の衣類の洗濯は洗濯業者に委託している為、パジャマの上衣の写真を、洗濯業者に渡し、探してもらうよう依頼する。他の利用者の所への衣類混入も考えられた為、全利用者の衣類を確認するが、氏のズボンは見られなかった。</p> <p>10 日後に、家族にパジャマを探しているが、まだ見つからない事を報告し謝罪を行う。B 氏からは、「管理が不十分なのではないのでしょうか。新しいズボンなので、今回はすみませんではすまないと思います。業者に弁償して貰って下さい。」と強い不信感を感じている返答が聞かれる。「初めての紛失ではなく何枚紛失しているかわからないくらいある。今回の紛失は新しいパジャマで、介護員さんにパジャマが無い事を伝えたのに返答がなかった事、電話の対応も何か曖昧だった事で、上司まで伝わっていないと思い電話で強く言わせてもらった。」と言われる。また、「強く言うことで、お母さんをいじめられたらどうしよう」との言葉が聞かれる。</p>	<p>○家族から衣類紛失の苦情が上がった際に、洗濯業者への確認等により、家族への返答が遅れてしまったこともあり、家族への不信感につながった。今後は、家族に対応の途中経過を報告する等を行い、家族に適時確認しながら対応を行う。</p> <p>○施設内での衣類管理方法の見直しを行う。</p> <p>○紛失したパジャマに関しては、パジャマの代金を洗濯業者が弁償を行う。</p> <p>○洗濯業者側で洗濯等の業務を行う際に、他の施設の衣類と混じらないよう十分に注意して行なう。</p>	H27. 10. 1	<p>○衣類紛失の件に関して、施設及び委託業者の対応、及び、紛失衣類の業者による弁償の事を伝える。</p> <p>○紛失したパジャマの補償については、家人で購入したパジャマの代金を洗濯業者に全額弁償してもらう対応で B 氏の納得を得る。</p>	✓	