令和4年度　　苦情・要望報告　　ときわの丘

番号	発生場所	申出人	申出手段	分類・分類番号		苦情・相談の主旨	申し出人内容と希望・要望	解決結果
1	面談室	利用者	口頭	■	苦情	①コロナ対応がなっていない ②陽性解除者を居室に戻した際シーツを替えていたのか。はっきりさせたい。	①施設内で抗原検査を利用者に実施。申出人が陽性であった事を伝え陽性者対応の居室に移動をお願いした。その際、申出人より、陽性解除後の利用者と自分と同じ居室にしたこと・換気をしない、マスクをしない利用者に職員は注意をしていないこと・毎日痛いと言っているのに抗原検査をしたことで、陽性になった。自分は施設の対応が悪いから感染した、だから居室移動したくない。 ②陽性者隔離解除後、申出人の居室に同室者が帰ってきたがその際、ベットごと移動させていたがシーツを替えていなかった。だから、自分は陽性になった。職員はシーツを替えたと言っていたが、自分は絶対替えていないと思う。この件をはっきりさせてほしい。	①同室者が隔離解除となり居室に戻ったことについては、保健所の指示は８日目解除で良いと言われているが、嘱託医から感染リスクを抑えるために１０日目で解除するように指示を受け対応をしていた事を説明をした。また職員は利用者に換気、マスク着用を促しているが、注意の声掛けが出来ていない職員がいた事について、指導不足であった事をお詫びした。また抗原検査の実施については嘱託医より指示があった事を説明をした。隔離解除の方を居室に戻っていただくのも感染拡大防止のために通常より日にちを伸ばし対応していた事、職員によっては感染対策の声掛けをしてくれているのは分かっていたなど、申出人より一部理解を示しいただけた。 ②隔離解除当日の様子をビデオで確認をするとシーツ交換をしないまま、ベットごとを元の居室に移動をさせていた。その後、移動させた職員が新しいシーツを持って居室に入っていた事が確認できた。 施設長より申出人に、ビデオで確認した状況を報告し、隔離解除後シーツを剥いだ状態でベットを居室に戻していなかったことを謝罪した。また、職員には再度陽性者隔離解除の際の対応の手順を職員全体で共有できるようにすることを申出人に説明。申出人より分かりましたと返答があった。
				□	要望			
				□	相談			
				内訳分類	②サービスの質や量			
				要因分類	①人的要因			
2				□	苦情			
				□	要望			
				□	相談			
				内訳分類	①職員接遇			
				要因分類	①人的要因			
3				□	苦情			
				□	要望			
				□	相談			
				内訳分類	①職員接遇			
				要因分類	③環境的要因			