

## 苦情解決受付

### 【苦情受付】

平成 28 年 3 月 3 日、7 時 38 分、利用者より、施設宛てにメールが入る。

内容は下記の通り。

### 【苦情内容】

「トイレ汚しの件不愉快な思いしました。今日、女子職員にお話ししたいと思います」

### 【施設対応】

女性職員に相談したいとの申し出であった為、苦情解決受付窓口の女性職員が対応。

朝のミーティング終了後に聞き取りを行った。

「昨日の午前 11 時頃、自分がトイレ使用后、すぐに男性職員が見に来た。それが不愉快でした。女性の後に、男性が確認に来た事に不愉快だった。」とのこと。

事実を調査。

施設内トイレの汚れが多く、便座に便がついていたり、床が尿でびしょびしょになっている事が多く、前日の午前中にも、全てのトイレで汚れているとの報告があった。

衛生的に良くない為、施設長から利用者全員にトイレ使用後は必ず確認し、失敗した時は、恥ずかしい事ではないので、職員に伝え掃除してもらうように話があった。しかし、朝のミーティングで説明した直後も同じ状況であった為、個別で確認し、本人の意識付けが必要と判断。なるべく利用者がトイレに行った後で、汚れていないか確認を行うようにした。職員もずっと確認に行けるわけではないので、気付いた職員がなるべく確認に行くようにしていたが、女性利用者その後で、男性職員が確認に行った事は配慮が足りなかった。

上記事実を確認の上、以下のとおり対応。

1. 下記内容を当該利用者へ説明。

①女性利用者の時は女性職員が対応する。

②トイレ利用後、少し時間を置いて確認に行く事を伝えた。

2. 衛生面を考慮し利用者の使用後の確認は継続するが、利用者の自尊心を尊重して確認を行うよう施設長より全職員に通達した。

### 【本人】

衛生面を守る為、今後も確認は行っていく事について説明。上記①②の対応で了承して頂けた。