

# 令和2年度 洗寿園苦情対策

## 1、同室者の音について

ご利用者様より「同室の人が朝5時半なのに、イヤホンを付けずにラジオを聴いている。うるさい。」との苦情を頂きました。職員よりご利用者様へ謝罪を行い、同室の利用者様へはラジオをつける際は、イヤホンをつけて頂くように説明を行い了承して頂きました。しかし、同室の利用者様はイヤホンの使用を好まれない様子が見受けられました。その後も継続して説明を行いました。ご理解頂きましたが、今後はイヤホンの形状によっては使用する事が嫌な方もおられるため、ご負担なく使用して頂けるイヤホンを検討する際はご家族へ相談させて頂くこととなりました。

## 2、衣類の洗濯について

ご利用者様の衣類を施設で洗濯・乾燥した際、毛100%の物を乾燥機にかけて衣類を縮ませてしまいました。洗濯をした職員が、洗濯物を洗濯機と乾燥機に入れる際にきちんと確認をせずに入れてしまったことが原因でした。

洗濯した職員と相談員がご利用者様へ謝罪を行いました。「なぜ自分の衣類だけがこのようになってしまうのか？」とご質問がありました。経緯について再度説明させていただき、洗濯の手順と方法について再検討させて頂くこととなりました。

対応を検討した結果、洗濯に出される品物すべてをチェック表へ記載し、洗濯業者へ出すように変更いたしました。また、縮んだ衣類については施設より弁償させていただくことで了承を頂きました。ご家族様へも電話連絡行い謝罪いたしました。

対応した職員へも再度洗濯の手順を確認してもらい、他の職員へも洗濯の手順の再確認と今回新たに決定した事項の徹底を指導いたしました。