

改善結果（状況）報告書

平成 29 年 3 月 29 日

A 様

社会福祉法 明徳会
チャレンジめいとくの里
施設長 平川 貞俊 印

平成 29 年 3 月 23 日付の苦情については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容	<p>◆経緯</p> <p>18:00 頃、A様が娯楽室で過ごされていましたが、左目尻、左頬に擦過傷があるのを娯楽室把握担当職員が発見しました。</p> <p>モニターにて確認すると、17:14 頃男性棟多目的トイレ前廊下にA様が座られており、男性棟洗濯室から出てきたB氏がA様の背後から右頬を抓っています。その後、B氏は男性棟脱衣所へ向かうが支援員に待つよう指示され廊下に出て来られますが、17:15 頃再度A様の左顔面を抓る様子が映っておりました。</p> <p>A様は、16:40 頃入浴後に脱衣所から出られ、17:20 まで男性棟多目的トイレ付近の廊下に座って過ごされており、17:30 頃自ら娯楽室へ向かわれていました。</p> <p>◆苦情、意見・要望の内容</p> <p>怪我をしたのは今回で 4 回目です。本人は訴えもできないし、抵抗もできないので安心した生活ができるようしっかり支援して欲しいと何度もひまわりトーク等でお伝えしてきました。今後、施設としてどうするのか方向性を示して下さい。</p>
改善結果	<p>この度は、貴重なご意見誠にありがとうございました。お母様のご意見、ご要望をもとに、施設にて再発防止策を検討し、次のような対応を行うようにいたします。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 入浴時間帯に限らず、ご本人様が廊下に座って過ごされている場合は、娯楽室や居室へご案内します。2. ご本人様が廊下で過ごされるようになった背景として、娯楽室に座るスペースが少なくなったことが考えられます。娯楽室へのソファの増設と、ご本人様の居室にもソファを準備いたします。3. B氏についてケース会議を開催し、入浴時間帯に穏やかに過ごされるように全職員で統一した支援を行います。 <p>この度は、支援が行き届かず過去と同じようなケースを繰り返し、ご本人様、ご家族の皆様へ不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p>