

# 苦情対応に関する情報公開

## 受付日:

令和 7 年 4 月 22 日

## 苦情の概要:

令和 7 年 4 月 22 日 14 時頃、ご利用者のご家族（長男ご夫婦）が面会に訪れた際、居室内に設置されていたテレビが見当たらず、室内を確認したところ、トイレ内に置かれているのを発見。「テレビがトイレにあるということは、排泄はどのようにしているのか」とのご指摘を受けた。

当該ご利用者は、ベッド上での安定した生活が難しく、令和 6 年 5 月よりマット上に布団を敷いて過ごしている。自力で這って移動されることがあるため、テレビ台まで移動し、テレビに触れて動かすことで転倒や機器の落下による怪我の危険があると判断し、一時的にテレビをトイレ内に移動。移動後、そのまま保管対応がなされず、ご家族に不信感を与える結果となった。

## 結果等:

当日は他利用者の通院付き添い対応中であったため、施設からの連絡が 18 時過ぎとなった。ご家族へは電話にて経緯を説明し、今後はテレビを別の安全な場所に保管する方針を伝達。

排泄対応については、ご本人からトイレ希望の訴えがあれば案内を行っていたが、当日はおむつ内に排泄が確認されたため、トイレの使用はなかった。

今回のご意見を受け、安全管理と職員間の連携体制の見直しを行い、再発防止に努める。

当事業所では、社会福祉法第 82 条に基づき、苦情の対応状況について必要な範囲で公表しております。

[特別養護老人ホーム 豊園荘]