





理事長	統括本部長	施設長	事務部長	解決責任者	受付担当者	受付担当者
						

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦情受付票 (秘)

受付日	4年 10月 8日		苦情発生時期	4年 10月 8日		受付No.	
受付担当者	具志 一樹		苦情の発生場所	利用者様自宅			
相談者	ふりがな		性別	男・女	年齢	歳	
	氏名		部署				
当事者	ふりがな		性別	男・女	年齢	歳	
	氏名		部署				
苦情等の内容	<p>トイレ椅子(SA椅子)にカレしていたが、身体状況の変化外あり。回収となる。回収後しばらく日経過してトイレ便器本体が大きくグラつくとの連絡あり。椅子回収後にこまめにグラツクのはおかし。何月したのには互い同居人使用したるとも危険な状況だと訴えられた。</p>						
相談者が行った対応策	<p>報告を受け、状況を確認。便器と床に固定するネジが4ヶ所中2ヶ所ネジが抜けたを見つけ写真と撮り当事者、同居人へ報告する。しかし回収時のネジと変わることもない。回収時の便器は動かなかった事伝える。回収後の点検不足は謝罪する</p>						
監督者への相談	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない						
相談者の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input checked="" type="checkbox"/> その他()						
相談者への確認	第三者への話し合い 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []						

相談記録

トイレ用椅子 9月で終了となり回収する。回収後1週間ほど経過した後同居人へ使用する際に便器が大きくグラツキあぶりあがった。椅子を使用していた時は便器が動くことはなかったのに椅子がなくなると動くのはおかしい。回収した時に何れしたんじやないかとのこと。このままではトイレは使えない。

対応

- 当事者への確認
- 当事者同士の話し合い解決を推奨
- 調査後、苦情として制裁委員会へ
- その他()

処理経過

訪問し確認。便器のグラツキ原因調査。固定(便器と床)ネジ4ヶ所あるが、2ヶ所にネジが無く、ネジの形もバラバラであった。当事者 デイケアバス利用中で同居人の同意を得て写真(と)説明する。ネジ穴部分とその周辺も磨り減り最近触った様子が見受けられないことと説明。その後デイケアバスにてご本人様へも同様の説明する。回収時の点検不足は不十分であった事は謝罪した。
(者にトイレ内殺差解消する為、当事者に床の底上げを促している。その際に便器本体も底上げしていたとのこと)

結果

対応結果に納得いただけず。便器弁償の要求、市役所への通報したとの連絡あり。
再度現状確認で、小規模寄居管理者、ワタネ、居宅おもと園ワタネ、福祉用具おもと園管理者、住宅改修専門業者にも出席同行依頼。立会のもと底上げた床を一度開け、床とトイレ便器の接続ネジ部分を確認。本来であれば固定の際は真鍮のネジで固定するべきところとDIY用のネジで使っていると指摘あり。これはネジ本体の耐圧性は弱く、ネジを閉めたとしても大きくグラツキネジが折れることありと説明あり。全体の状況と見ても、今回椅子を取り外したことが原因でネジが抜けた。グラツキの原因は考えにくいとのことであった。今回の件に関する修理等は当事者自身に行ってもらうことを伝えた。
那覇市役所保護課へも今回の件について情報提供し、修理に関してはおもと会では対応しないこと伝えた。