

苦情報告書 令和3年度（令和3年4月～令和4年3月）

No	サービス	月日	申出者	苦情（事故）内容	対応結果	その他
1	デイサービス	3.9.20	本人	ベッドに横になる際に職員の介助時の力加減が強くと肩甲骨を痛めた、入浴時も顔にお湯をかけないでほしいと言っているのにシャワーで流す際に顔にお湯がかかり嫌な思いをした。よく見てもらってはいるが介助が荒っぽく雑と感じる	ご本人への謝罪をし、職員ペースではなく相手の身になり目配り心配りし利用者ペースで介助を行う事を周知した。	
2	訪問介護	3.9.22	本人	毎回ヘルパーが帰った後に自分で玄関の掃除をしている。どうして玄関の掃除をしてくれないのか？他の事業所は何でもやってくれ、当館のヘルパーは60分の掃除をせずに帰っている。	60分の契約時間内で行う内容は決められており、その契約内容の中には掃除は含まれていない。ご家族と担当ケアマネと相談し、ご本人に説明、ご家族の意向で利用終了となる。	
3	デイサービス	3.11.18	職員	前回利用時、朝のうがいで使用しているほうじ茶が熱かった、舌先がひりひりする感じが残った、今は良くなったとお話がある。	ご本人、ご家族に謝罪する。お茶を作る時間がいつもより遅くなり、十分に冷めていない事が原因だった為、早めに作る事、遅くなった場合には温度の確認、他職員への報告を怠らないよう周知した。	
4	デイサービス	4.1.28	家族	利用日の夕方に長男様より連絡があり、サービス利用中に転倒しケガをして帰ってきたが治療費は払ってくれるのか？朝は綺麗なズボンを履いていたが泥を着けて帰ってきていると連絡が入る。転倒はなく、朝の来館時から歩行状態が悪かった事を説明するもご理解いた	帰りの送迎時に妻に朝から歩行状態が悪く、確認した所、膝が腫れている為、治療院を行っている長男様に看てもらった方が良いだろう、と説明した内容が、妻から長男様に伝わる際に「デイ利用時に転び足を悪くした、そのせいでズ	

				<p>だけなかった。</p>	<p>ボンが汚れている」と伝わった状況。担当ケアマネ、デイ看護師等とも状況確認し、転倒はない事、ズボンの汚れは利用時の写真から朝から汚れており、泥ではなく食べ物の食べこぼしのようなものであった。再度その旨を長男様にお伝えする。</p>	
5	デイサービス	4.3.7	本人	<p>前回利用時、シャワーのお湯が冷たくなかなか暖かくならず寒かった、昨日風邪症状あり風邪薬をを内服した。</p>	<p>シャワーの湯音は変化しやすい事から、常時湯音を確認できるようにシャワーヘッドに指を添える事、掛ける前には必ず湯音を確認する事を徹底する。</p>	
6	デイサービス	4.3.14	本人	<p>前回の返りの送迎者内で嫌いな人が隣になり触りながら話しかけられ不愉快であった。そのような配車をするならもう利用はしない。</p>	<p>可能な限り送迎車を別にする。または、間に職員が座り同様の事を予防していく。</p>	
7	デイサービス	4.3.28	本人	<p>前回の入浴時に、いつもスポーツブラをしているがそれを紐パンツと間違えられ職員に笑われた。</p>	<p>ご本人に謝罪する。利用者への尊厳ある対応について再度話し合いをし周知した。</p>	
8	デイサービス	4.1.18	事故	<p>他者介助中にトイレの中で転倒している状態の利用者を発見する。看護師と状態確認を行い、左大腿部に痛みがある事を確認。すぐにご家族に連絡し、ご家族対応にて整形外科を受診、左大腿骨骨折の診断であった。</p>	<p>認知症はなく、ADLも自立しており、羞恥心もある方の為、トイレ動作はお任せしていた。今後はトイレ外から声かけ等を行い、気兼ねなくお手伝いができるように周知した。</p>	
9	ショートステイ	4.12.26	事故	<p>2:20 居室から大きな物音がし、各居室を巡視すると齋藤様が床に倒れている</p>	<p>就寝時の環境整備を変更し、センサー使用も検討する。</p>	

				<p>のを発見する。左頭部と左大腿部の痛みの訴えがあり起き上がりも困難な状態。ベッドにて安静保持とし、早番看護師出勤後に看てもらい病院受診が必要と判断されご家族に連絡、午後に受診、左大腿骨骨折の診断で入院となった。</p>	<p>この所、歩行が不安定である事が多い為、職員間の引継ぎ等を密に行っていく。</p>	
10	訪問介護	3.12.10	匿名	<p>当館の車が一時停止をせずに交差点に進入し、事故を起こしそうになった。安全運転をしてもらわないと困る。</p>	<p>ヘルパーに確認、ドライブレコーダーの動画を確認し、その後電話にて謝罪する。</p>	