

苦情報告書 令和4年度（令和4年4月～令和5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	特養	4.6.29	事故	居室より大声があり訪室すると認知症により興奮状態で体動が激しく、便汚染にてベッドまで汚れていた。更衣とシーツ交換をしようとするが激しく抵抗ありその際に職員の爪やバルーンパックがあたり顔と左足を剥離してしまった。	家族に状況説明、謝罪をする。嘱託医に掛かりながら継続処置を行った。今後の対応として興奮している際は一人で介助は行わない事、皮膚が脆弱な為、介助時の力加減に注意をする事、基本的介助方法の見直しを検討し周知した。	
2	特養	4.7.8	事故	居室洗面台前にて立ちながら洗面している最中に、隣室からオムツを外す音があり、その場を離れても大丈夫か確認しその場を離れ隣室に行く。隣室の介助を終え、ご本人の洗面の手伝いを行う為に訪室すると居室中央で右側臥位にて転倒しているのを発見する。	家族に状況を説明し謝罪する。骨折の疑いあり整形を受診。右大腿骨骨折の診断で入院手術となった。今後の対応として、そばを離れる際には着席してもらおう等、その方のADLに合わせて対応する事等を検討し周知した。	
3	特養	4.7.17	事故	リビングのテーブルにて椅子からの立ち上がりがあった為、そばで見守りをしていたが、職員が洗い物をしている最中にテーブルが動く音があり後ろを振り返ると尻もちをついてしまった。その後通常通り歩行もできていたが、7/9の起床時より痛みが増強、歩行困難となり整形を受診、左大腿骨転子部骨折の診断で入院、手術となった。	家族に状況を説明し謝罪する。元々認知症が強く疎通も困難であった。立ち上がりが多い際には声をかけると興奮してしまう為、近位での見守り対応としていたが、今後は適度な距離を保ち、見守りを行い、他業務がある際には協力を仰ぎ、見守りを強化していく。	
4	デイサービス	4.9.9	本人	送迎の順番について、最後の方になる事がこんな遠い所まで連れまわされて我慢していたと訴えがあ	可能な限り送迎車の乗車時間が短くなるように調整し、ご本人にも説明しご理解い	

				る。	ただく。	
5	デイサービス	4.3.28	本人	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。	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。	