苦情公表：2023年10月入所部門（高齢）

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	しらいと（短期）	家族	9月19日	次回予定のショートステイは利用したくないと本人が訴えていることについて	ご家族からケアマネジャーに「本人からショートステイは絶対に行かないと話があった。状況を確認して欲しい」と連絡がある。ケアマネジャー、家族共にご本人へ理由を確認すると「シャワーが水だった。浴槽のお湯がすごく熱かった」との話があった。入浴時の様子を確認して欲しい。	原因として、シャワー温度は瞬間的に冷水や熱いお湯が出てしまうことがあり一定した温度でなく、職員は指をかざしながら温度変化を意識しながら対応していましたが、対応が遅くなり冷水がかかってしまったことが考えられます。また浴槽のお湯に関しては40度の設定にしておりましたが、浴槽のお湯に触れて温度確認することを失念しており、ご本人が湯舟に浸かる際に熱いと感じる温度であったかもしれません。是正として、シャワーの温度が一定でないことについては原因を究明することとし、解決するまでは今まで通り温度の確認を徹底していくこと、浴槽のお湯の温度については、機器の温度設定を確認するだけでなく、直接お湯に触れて熱いと感じないか確認することを徹底していきます。上記のことをご家族に説明し、謝罪を行いました。	9月22日