

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	天竜厚生会アクシア藤枝	家族	6月2日	カバンに入れた書類の確認について	前回のショートステイ利用時に封筒内に入れた連絡票と実績記録表をカバンに入れて持参したが、ショートステイ終了後もそのままカバンの中に入っていた。荷物の確認はしっかりしているのかを教えてください。	ショートステイご利用者の荷物については、帰宅時に返却忘れないよう荷物チェック表への記載と写真撮影をすることとしていましたが、連絡票や実績記録表については荷物チェック表のチェック項目に入っていなかったため確認漏れがあり、そのまま返却をしてしまいました。今後については、荷物チェック表の中に連絡票等の項目を作成し、受入れ時に必ずチェックすることとしました。ご家族には上記の旨を説明し、謝罪をしました。	6月3日
2	浜名	家族	6月17日	ショートステイ終了後、左足に水ぶくれができていた件について	ショートステイから帰宅後、左足のふくらはぎに大きな水ぶくれができていた。何があったか教えてください。	サービス利用中の状況確認をしましたが、火傷（水ぶくれ）をするような出来事が見当たらないため、受傷の可能性（原因）について検討し、ご家族へ謝罪、報告をしました。受傷の可能性として以下の3点が考えられます。①入浴時のシャワー湯温・機械浴は45℃を超える高温になると警告音が鳴動する設計となっており、また複数名の職員が対応していることから湯音が高温になっていたことは考えにくいですが、可能性としては否定できません。②ホットキャビネットから出したばかりの熱い下拭きタオルやオシボリがあたってしまった可能性が考えられます。③車いすのフレーム等で擦れて受傷した可能性があります。再発防止として、①入浴やシャワーをかける際は湯温のムラに注意し、こまめに湯を触るなどして温度に注意しながら入浴支援を行うことを再徹底します。②ホットキャビネットから取り出した下拭きタオルやオシボリは取り出して、少し時間を置くなどし、適温を確認してから使用することとし、また、高温なものがご利用者にあたらないよう置き場所に注意していくことを徹底します。③ご利用者の体動等に留意し、体に触れる部分をタオル等でカバーするようにします。	6月18日