

苦情解決委員会報告内容（R5.7実施）

受付期間：令和4年10月～令和5年3月

受付日	受付方法	分類						苦情内容	対応について	解決の有無
		受付	苦情先	申出人	内容	要望	原因			
令和4年 12月21 日	口頭	苦情	エコラ東海	ご家族	ケアについて	回答	サービス内容	<p>11月下旬に息子の両腕につねられたような痕があざになっていた。息子に確認すると「ぶつけた」とごまかす様子があったので、詳しく聞くと女性利用者につねられたとのこと。以前にも同様のことがあり、事業所での対応を知りたい。</p>	<p>母親が事業所に来所し、作業室チーフと施設長にて対応する。その場で対応策について検討、確認を双方でする。また、終礼時職員に今後の対応策を周知する。</p> <p>【対応策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○職員が休憩時間に利用者と一緒に過ごす時間を増やす。 ○職員は利用者の居場所や行動に目を配る。 ○これまで通り、休憩時間はできるだけお互いに距離を取って休憩することを再度徹底する。男性利用者に対しては、更衣室で休憩するように声をかける（午前午後の休憩時、昼食後、作業終了後）。 	済
令和5年 3月6日	電話	相談	どんぐり	ご家族	ケアについて	傾聴 回答	サービス内容	<p>2/24の宿泊から帰宅すると、右足かかとに赤みがあり、皮がめくれていた（現在はかさぶた状態）。前月の宿泊時は、擦り傷の状態が見られた。</p>	<p>受付日に対象事業所の職員に今回の件について確認をする。原因として、寝付けない時にベッド横の転倒防止用の柵に右足が当たっていると思われる。</p> <p>対策として、転倒防止柵をタオルをかける。これで足が当たっても擦れるような状況を作らないようにする。</p>	済