令和元年度　苦情受付報告

受付年月日	令和１年　７月　４日
内　　容	ご利用者が入浴時に職員のミスによる、ストレッチャーよりの転落事故についての苦情。
原　　因	職員２名にて介助をおこなっていたが、側臥位にした際に手が滑り、転落させてしまった。
対　　策	事故の損害賠償については、加入している損害賠償保険にて対応し、介護・看護職員に対し、入浴時の注意点の再確認及びストレッチャーに転落防止用柵を設置し、対応する。

受付年月日	令和１年　７月 23 日
内　　容	ご利用者の方の体調不良により、病院受診を行ったが、受診前にご家族に対し、受診に関しての相談がなかったことについての苦情。
原　　因	病院受診することにより、費用等も必要だが、受診前にご家族に対し相談できていなかった。
対　　策	病院受診する際は、事前にご家族へ受診の相談を行う。

受付年月日	令和２年　２月 23 日
内　　容	ご利用者が椅子に腰かけておられたが、突然自分の足で床を蹴られそのまま椅子ごと後方へ転倒された事故についての苦情。
原　　因	転倒時の事故報告は確認したが、再発防止策を聞いていない。また、損害賠償に関する話し合い等がなかった。
対　　策	再度、事故時の状況等を説明し、入院時の状態を確認に行く際は、家族にも事前に連絡し、家族との連携を密にする。