

## 苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成21年7月1日（水）				
福祉サービス等の種類	通所介護事業				
苦情の内容	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">分類</td> <td style="padding: 5px;">事故の報告などに関すること</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 10px;"> <p>【利用者の家族から】</p> <p>通所介護利用中に後頭部を打撲したが、発生した時間から考えると家族への連絡が遅い。</p> <p>なぜこのような事故が起こったのか理由を説明してほしい。</p> <p>また、昼食のキャンセル締め切り（前日の午前10時まで）は早すぎるのではないか。</p> </td> </tr> </table>	分類	事故の報告などに関すること	<p>【利用者の家族から】</p> <p>通所介護利用中に後頭部を打撲したが、発生した時間から考えると家族への連絡が遅い。</p> <p>なぜこのような事故が起こったのか理由を説明してほしい。</p> <p>また、昼食のキャンセル締め切り（前日の午前10時まで）は早すぎるのではないか。</p>	
分類	事故の報告などに関すること				
<p>【利用者の家族から】</p> <p>通所介護利用中に後頭部を打撲したが、発生した時間から考えると家族への連絡が遅い。</p> <p>なぜこのような事故が起こったのか理由を説明してほしい。</p> <p>また、昼食のキャンセル締め切り（前日の午前10時まで）は早すぎるのではないか。</p>					
処理経過と結果	<p>入浴の後、脱衣所にて機械浴用のイスからの移乗時に後頭部に打撲を負わせてしまいました。</p> <p>その時には、特に状態に問題が無く、着衣して車イスにてデイルームに戻りましたが、すぐに、打撲した部位に5百円硬貨ほどの大きさのコブが出現したため、関係者並びにご家族へ報告しました。</p> <p>時間については、最初に本会がご家族に報告した時間に誤りがあり、発生から時間が経っているように誤認させてしまいました。</p> <p>今後は、事故のないよう職員の介護技術を磨くとともに、状況の変化は速やかに責任者へ報告するよう指導を徹底します。</p> <p>昼食のキャンセル締め切りについては、委託業者との契約で定められた事項であり、すぐに解決することは困難ですが、課題として認識し、委託業者と交渉します。</p>				