

苦情対応結果報告書

発 生 年 月 日	平成23年5月27日（金）	
福祉サービス等の種類	通所介護事業	
苦情の内容	分類	サービス・事業内容に関する事項
	<p>【通所介護利用の家族（長男）から】</p> <p>5月28日（土）に本会通所介護利用者のご長男から、「5月27日（金）の通所介護利用後に、家族が帰ってきたら、本人が玄関で仰向けに倒れていた。送った時に、ベッドまで連れて行ってもらえなかったのか。」と、電話で問い合わせがありました。利用者本人は、日常生活動作の低下から、独歩ではふらつきが見られるにも関わらず、疾患が原因で判断が正しくできず、動こうとされるので注意が必要な方でした。送迎時には、ご家族が不在である事が多いので、ベッドまでお連れすると申し合わせていました。</p>	
処理経過と結果	<p>電話を受けた後、当日送迎を行った職員2名に状況を確認したところ、ベッドまでいつもどおりお連れし寝ていただいたが、足元に差し込む柵が近くに見当たらず、探し回るのもどうかと思い差さずに帰ったとのことでした。ベッド周辺は、片側が壁で、もう片側は隙間がないように2つの柵で囲うようにしていました。足元の柵がなかったことで、ご本人がベッドから降りて、玄関まで移動し、仰向けに倒れたと考えられました。ご本人は、幸い明らかな打撲等は見当たらず、状態に変わりはありませんでしたが、大事故に繋がる行為であるため、ご家族に状況を説明し謝罪しました。必要であるのに柵をしなかった、また、しなかった事を報告しなかった事が今回の事故を引き起こしていると考えられ、職員にはもう一度送迎時の注意事項を徹底するように指導しました。</p>	

（福）精華町社会福祉協議会