

平成 30 年度 苦情受付報告

・特別養護老人ホーム

受付年月日	平成 30 年 6 月
苦情受付内容	ケアの際に起きた左下顎部の皮下出血についてその原因を説明して欲しい。
原因	ご本人様の移乗介助は全介助であり、介助時にご本人の上半身を介助者（職員）の肩に乗せるようにして介助するためその際に下顎が接触したと思われる。
今後の対策	忙しい状況においても移乗時は常に安全と丁寧な介護を行うよう心がけ、同じような事例が起きないように務める。

・グループホーム

受付年月日	平成 30 年 10 月
苦情受付内容	新たに義歯を作製したが装着するも慣れないため利用者自ら外しておられた。以前に義歯を装着しないまま過ごされ合わなくなってしまったことがあるので日中は装着して欲しい。
原因	義歯に関するご家族の要望が現場職員に周知できていなかった。
今後の対策	利用者が義歯に慣れるよう歯科往診時に義歯を調整してもらい日中はご家族の希望どおり装着するようにする。またご家族の要望を職員に周知徹底を図る。