

令和5年3月27日

苦情申し立てについて

1. 苦情内容

令和5年2月22日から23日にかけての短期入所利用者様が他の利用者から受けた他害行為（両腕、両足の噛み傷、引っかき傷、顔面の引っかき傷）による事故を防止できなかったこと、また事故後の保護者への連絡が遅れたことについての原因究明と状況説明並びに謝罪及び今後安心・安全に短期入所が利用出来るための対策（監視カメラの設置等含め）の提示。

2. 苦情解決結果

(1)夜間の巡視について

- ・夜間帯は、夜勤職員による1時間置きを目途とした巡視を徹底します。
- ・巡視の際は入室し、表情の確認等を含めた様子観察を行います。
- ・夜間巡視チェック表を作成し、夜間の様子について記載するとともに、退所時にご家族にお渡し、確認していただきます。

(2)事故防止の備えについて

- ・居室入り口付近にセンサーマットを設置し、居室からの出入りがあった際は勤務者がすぐに駆けつけ、対応できるようにします。

(3)ご家族への連絡体制について

- ・万が一、怪我、事故等の緊急時には対応した職員が上司に報告の上、速やかにご家族へ連絡をします。また、必要に応じて看護師による治療及び受診等の対応を取ります。

上記のとおり、事故対応及び事故防止対策について必要な見直しを行いました。今後もご利用者様がより一層安心してご利用いただけるよう努めてまいります。

やひこの里
園長 保坂伊織