

理事長	統括本部長	施設長	事務部長	解決責任者	受付担当者	受付担当者

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦情受付票 ㊟

受付日	25年 3月 8日		苦情発生時期	5年 3月 8日		受付No.	
受付担当者	具志 一樹		苦情の発生場所	小規模多機能ふく寄宮			
相談者	ふりがな	[Redacted]		性別	男・女	年齢	歳
	氏名	[Redacted]		部署	小規模多機能ふく寄宮		
当事者	ふりがな	[Redacted]		性別	男・女	年齢	歳
	氏名	[Redacted]		部署	小規模多機能ふく寄宮利用者		
苦情等の内容	施設レンタルを使用している工32-(オヌカー)の体位変換器が作動した。体位変換器が作動したことで、マット上の産褥(姿勢崩れはない)と、不安が生じた。発生時間外夜だったこともあり、夜勤者、利用者とも朝まで同じこと月起こさぬか心配した。						
相談者が行った対応策	小規模寄宮管理者からの連絡と後IT-及電源OFF、callで再起動をお願いする。訪問し、操作状況を確認、状況の聞き取り。						
監督者への相談	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない						
相談者の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input checked="" type="checkbox"/> 回答がほしい <input checked="" type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他()						
相談者への確認	第三者への話し合い 要 <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []						

相談記録

3月8日 19:30頃 使用しているエヌエムの体位変換モードが作動し、1ヶ所空気が入って膨り上がり、その操作は白にもしていないのにこうなっている。解消するにはどうしたら良いか。また確認としてもらいたいのに来てほしい。→電話で電源を切る方法を伝え、少し再起動の願った。

20:00頃 小規模訪問。状況の聞き取り。操作盤の確認を行う。体位変換モードはこれまで使用したことなく、急に左側がふくらみ始めたのがおとりのこと。訪問した際もまた左側に少し膨り上がり、こぼれやすくなる。とのこと。謝罪あり。
談話操作防止で、キーボードを付けて様子を見る。

21:00頃 再訪問し様子確認。異常は見られず。ご利用者様へ説明。夜間と白のと同様の作業は、夜勤者へ連絡をしていただく様をお願い。小規模寄官管理者へも経過報告を行う。

対応

当事者への確認

当事者同士の話し合い解決を推奨

調査後、苦情として制裁委員会へ

その他()

処理経過

3月10日 朝 エヌエムの状況確認で再訪問。異常なし。ご利用者様も違和感なく過ごされたとのこと。

結果

今回ご自分で使用しているエヌエム(貸子)と同機種で施設利用分を用意したため、エヌエムの特性である体位変換機能を活用していない状況で、これまで発生。施設で過ごしていたとのこと。聞き取り不足と、小規模寄官管理者への情報提供を十分に怠っていた。確認相談報告不足を迷惑を繰り返した。