

## 令和2年度 苦情相談対応報告書

部署	時期	申出人	受付方法	苦情・相談の内容	対応及び結果
デイサービス	7月	利用者ご家族	電話	利用者様の臀部褥瘡について、朝は何ともなかったのに、デイからの帰宅後、赤い線状の傷になっていた。移乗時にスライディングボードを使用しているが、その動作中に傷ついたのでないか。	当日、連絡ノートにて謝罪する。福祉用具の関係者に話を聞いたところ、「スライディングボードに関してよくあるトラブルで、スライディングボードに起因する傷かもしれない」とのこと。利用者様は低栄養状態で皮膚トラブルを起こしやすい状況でもある。対応として、移乗時はボードを使用せず2人介助対応。ご自宅ベッドで除圧マットレス使用をご家族に提案する。後日除圧マットレスを使用されることとなる。