苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
1	相談支援事業所きずな	家族	4月4日	新規サービス利用時の対応の遅れについて	申立者より、「1月に市から受給者証の手続きを急いでほしいと言われたため、相談担当者へ手続きを依頼した。しかし、こちらが連絡するまで計画案の作成すらしてもらえていなかった。今月からデイサービスを利用する予定になっているが受給者証がなく困っている」とメールがあった。	1月に初回面談し、サービス開始が4月であったことや、2月に引っ越しをするとの話があったため、担当者は3月から進めていくスケジュールでいました。しかし、3月に担当者が体調不良で2週間程出勤できなくなり、ご家族への連絡、対応が遅れました。また、初回面談で利用開始までのイメージをご家族と共有できていなかったことが原因です。 今後は、事業所内で業務の進捗を共有し、対応できる体制をつくってまいります。また、サービスの利用開始まで期間が空く場合は、ご家族や職員とスケジュールを明確にしてまいります。	5月20日
2	天竜厚生会介護福祉機器センター掛川	家族	4月15日	訪問時の対応について	ご家族より、「本人は耳が遠いため、訪問時大きな声で話をしてくれているが、聞き取れない部分を自分なりに解釈してしまうため、さらに大きな声で話してほしい。」と電話があった。	ご利用者の耳が遠いことは把握していたため、訪問時には大きな声で話すように意識していました。ご利用者が頷き等をする動作もあったため、理解してくだっているものだと思い込んだことが原因です。今後、説明する際には、事前に書面を作成し、お渡しいたします。また、現在もケアマネジャーには都度報告しているため、継続してまいります。 ご家族には、今後も明瞭な声で対応することをお伝えしました。	4月15日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
3	天竜厚生会ケアサポートセンター	当会職員	5月4日	事業所の利用について	訪問中のヘルパー（法人内）より、「デイケアの迎えが遅いのでデイケアに確認したところ、休みと言われた。」と話があった。	デイケアより、ゴールデンウイーク中の祝日は、短時間利用が休みである連絡が来ていましたが、担当するご利用者に短時間利用の方はいないと思い込み、確認をしませんでした。また、４月に異動してきたケアマネジャーで、引継ぎ時の情報が不十分であったことが原因です。今後は、事業所の休日情報は、各ケースと照らし合わせ、情報を個人ファイルに貼るようにいたします。また、異動時の引継ぎ資料は、他職員にも渡し、情報共有してまいります。	5月4日
4	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	利用者本人	5月16日	洗面器を元の位置に置いていなかったことについて	申立者より、「先日、来てもらった際、洗面器がいつもの場所に置いてなかった。」と話があった。	先日の訪問時に申立者より「奥に落とした物を拾ってほしい。」と依頼があり、手前に置いてあった洗面器を無意識に動かし、戻すことを忘れていました。サービス終了時に周りの確認を怠ったことが原因です。 今後は、サービス終了時に周りの確認を行うことを、再度事業所内で周知いたします。訪問終了後に改めて謝罪いたしました。	5月16日
5	しんぱらの家ケアサポートセンター	他福祉サービス事業所	5月23日	FAX誤送信について	申立者より、「利用者の6月分の提供票がFAXにて送られてきたが、他事業所の提供票であった。」と電話があった。	ケアサポートセンターの新規開設に伴い、事業所のFAX番号の一覧表を作成し、一覧表を見ながら複合機に登録しました。しかし、一覧表の番号が違っており、一覧表作成時に確認を怠ったことが、原因です。今後FAXを送信する際は、「はままつ介護保険サービス利用手引き」と鑑文を照らし合わせて確認いたします。	5月24日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
6	掛川市東部地域包括支援センター	家族	5月24日	ケアマネジャーが話を聞いてくれないことについて	申立者より、「担当ケアマネジャーが話を聞いてくれない。夫はパーキンソン病であるのに、意向の確認を電話で済ますのはどうかと思う。」と電話があった。	担当ケアマネジャーが訪問し、話を聞く予定を立てており、訪問の日程調整はメールで行っていました。しかし申立者からのメールが迷惑メールフォルダに入り、それを見落としていました。 今後は、メールや電話等の非対面のやり取りでは、互いの感情の行き違いが発生するため、基本的には対面で対応してまいります。 申立者には謝罪し、今後の対応について説明いたしました。	5月24日
7	相談支援事業所きずな	家族	5月30日	職員の対応について	申立者より、「これまでの担当者の対応に不信感があり継続することに不安があるため、事業所の変更をしたい。」と連絡があった。	初回面談の際に、区内の事業所情報を提供しましたが、申立者が希望している事業所以外を紹介したことで、誠意がないと思われてしまいました。また、申立者は当法人のサービスを希望していましたが、利用に伴う選考に関わることができず、不安の解消をすることができませんでした。 今後は、ご利用者やそのご家族のお気持ちを丁寧に確認し、対応してまいります。また、受け入れ検討や、担当の相談員を決める際は、できる範囲でご家族の希望をうかがいながら調整してまいります。 申立者の希望に応じ事業所の変更を行い、引継ぎ先の相談支援事業所より申立者へ連絡しました。	5月30日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
8	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	利用者本人	6月2日	買い物忘れについて	申立者より「買い物を頼んだが、白ごまが購入されていなかった。レシートにも記載がないため、ヘルパーの買い忘れであると思う。」と電話があった。	3店舗での買い物の依頼を受け、それぞれの店舗で在庫確認があったため、時間がかかっていました。買い物代行中に申立者より早く帰ってくるよう電話があったり、慌てていたため、レシートと買い物リストを確認していませんでした。今後は、10時の訪問を9時30分に変更し、店舗が混まない時間帯でサービス提供してまいります。 申立者には、時間変更の旨をお伝えし、了承いただきました。	6月8日
9	龍山ケアサポートセンター	家族	6月8日	訪問忘れについて	申立者より「本日13時30分に訪問すると連絡があったがまだケアマネジャーが来ない」と連絡があった。	申立者宅に間違ってアポイントを取っていました。本来訪問するご利用者（A様）と苗字が同じであり、当日A様宅に訪問した際にも、A様からアポイントを取っていないことなどのご指摘もなかったため、申立者より連絡をいただくまで、電話をかけ間違えていたことに気づくことができませんでした。今後は、ご利用者宅に電話する時は、氏名と電話番号を念入りに確認し、フルネームで確認するようにいたします。	6月8日
10	宮脇ヘルパーステーション	利用者本人	6月9日	訪問忘れについて	申立者より「13時30分からヘルパーが訪問予定になっているが、まだ来ないため確認してほしい。」と電話があった。	今回、介護保険外サービスであり、本来は介護保険外サービスのスケジュールは介護保険と同様にシステム上への記載とメモを残すようにしていましたが、どちらにも記載することを忘れていました。そのため、シフト表を作成する際に気づくことができませんでした。今後は、依頼を受けた際には、提供票に訪問予定を追加し、ファイルにもメモを残すようにしてまいります。	6月10日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
11	龍山ケアサポートセンター	他福祉サービス事業所	6月23日	担当ケアマネジャーの交代について	申立者より「ご利用者家族から家族の気持ちを聞いてもらえないことなどから、ケアマネジャーを交代したい旨の連絡があったため対応してほしい。」との連絡があった。	ご利用者のご家族から、入所を見据えたショートステイの希望があり、当会が運営する施設の利用希望がありました。利用頻度と、施設の受け入れ体制が合わなかったため、定期的に利用可能な他施設をご紹介しましたが、他施設を紹介した意図が伝わっていませんでした。また、ご家族の気持ちに寄り添う姿勢が不足していたことが原因です。今後は、意向確認をする際は、ケアマネジャーが受け止めた理解が、ご本人、ご家族と一致しているか言葉で確認してまいります。また、ご本人、ご家族の意向通りのサービス導入が難しい場合は、事業所内で情報共有し対応策を検討していきます。 申立者には、事業所の変更を行い、引継ぎまで丁寧に行う旨をお伝えしました。	6月28日
12	しんぱらの家ケアサポートセンター	家族	6月27日	６月の超過分の連絡忘れについて	申立者より「６月の利用について、超過分が30,000円以内で収まるように依頼してあったが、連絡がなかったため、休みを取っていない。何日休めばよかったのか連絡がほしかった。」と連絡があった。	ご利用者は6月からデイサービスの追加希望があり、超過分が発生することは承知しており、30,000円を超えないようにとのご希望がありました。電話では1日～2日は休みが必要であるとお伝えしていましたが、確実な日数をお伝えしていませんでした。また、5月訪問時にも何日休みを入れる必要があるのかメモを残すことを忘れたことが原因です。今後は、予め休む日を決め、ご家族のご希望に沿うように対応してまいります。また、訪問時に伝えなければならない事項や、聞かなければならない事項については、事前にメモや書面に残し、訪問するようにいたします。	6月27日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
13	地域包括支援センター北遠中央	家族	6月28日	介護保険資格者証の所在について	本日、小規模多機能型居宅介護を利用契約をすることとなっている。その際に介護保険証が欲しいと言われたが、先日、代行申請をお願いした際に地域包括支援センターの職員へ介護保険証を渡してあるが、返却されていないため、どうなっているか確認してほしい。	ご自宅へ訪問時、ご家族が同席してくれましたが、当事業所で代行申請をし、介護保険資格者証を発行したことについてご家族に説明していませんでした。また、ご家族に介護保険サービスの利用希望を伺っていなかったことが原因です。今後は、介護保険の申請は、ご家族が対応可能であれば、協力依頼をします。なお、代行申請の際は、介護保険資格者証が発行される旨を説明すると共に、返却方法について、ご本人、ご家族に確認をし、相談票に記録するようにいたします。	7月7日
14	天竜厚生会介護福祉機器センター	他福祉サービス事業所	6月30日	納品された商品が依頼した商品と違うことについて	申立者より「持ってきてもらった2台の電動車いすは、依頼した商品と違う。依頼当初はこれらの商品を依頼したが、その後、電話にて別の種類の物を依頼したため、対応してほしい。」と話があった。	当初申立者より「ご利用者が2種類の電動車いすを希望されているため、試乗した上で決定したい。」旨の連絡があり、業者に納入の依頼を行いました。後日「ご利用者が別種類のものを希望されたため、対応をお願いしたい。」との連絡があったため、業者と電話で納入依頼をし、本来使用するはずの書式を使用しなかったため、業者との間に認識の違いが生じたこと、納入された商品を確認しなかったことが原因です。業者に連絡し、ご利用者が希望する商品をご利用者宅まで納品していただきました。今後は、業者との連絡調整は内容の軽重に関わらず、書式を使用することを事業所内で再周知し、書式に基づくチェックを実施してまいります。	6月30日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
15	天竜厚生会ヘルパーステーション	家族	7月1日	訪問忘れについて	ヘルパーがくる予定になっているが、来ない。訪問を忘れていないか確認してほしい。	しばらく利用を中断されていましたが、利用を再開されたところであり、７月分について、提供表と、事業所の連絡ノートに利用日について記載を忘れたことが原因です。今後は、サービス担当者会議で決定した事項については、サービス担当者会議の議事録を事業所の連絡ノートに貼り、他職員への周知をしてまいります。	7月1日
16	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	利用者本人	7月4日	ヘルパーの対応について	訪問してくれるヘルパーに同じ団地の人の話をしたら、知り合いであり、「何かあったら教えてほしい」と言われ不審に思った。	当該職員がご利用者のご近所の方について、知り合いであることを話したため、ご利用者が不審に思いました。今後は、他人の個人情報については第三者に漏らさないことは当然のこととして、事業所で改めて徹底してまいります。	7月7日
17	天竜厚生会訪問入浴センター	家族	7月6日	気切部位周辺の入浴時の配慮について	気切部位に湯がかからないようにする気遣いを徹底して行ってほしい。シャワー時に気切部位周辺を流してくれているが、タオルをかけるタイミングが遅い時があるため、タオルを忘れないでほしい。	ベッドから浴槽ネットに移乗し、ネット上で体勢を整える時点でフェイスタオルを気切部位に掛けるようにしていますが、体調等を考慮し体勢を整えていると、フェイスタオルを掛けるタイミングがずれ、申立者に不安を与えてしまいました。今後は、洗髪時に使用するタオルと同じ場所に用意し、タイミングがずれないようにいたします。また、持ち物チェック表に「気切用タオル」を追加し、準備から意識するようにいたします。	7月14日
18	天竜厚生会ヘルパーステーション	利用者本人	7月21日	冷凍のお弁当が野菜室に入っていたことについて	前回のサービス提供時に冷凍のお弁当が野菜室に入っていた。息子が冷蔵室、冷凍室のボードを作ってくれたため、それを見て対応してほしい。	野菜室が空であり、冷凍のお弁当が解けかけていたため、焦ってしまい、しっかりと確認しなかったことが原因です。今後は、申立者と買い物した物を一つ一つ確認しながら、冷蔵庫に収納します。	7月21日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
19	天竜厚生会介護福祉機器センター	家族	7月27日	電動ベッドのレンタル月額が値上がりした件について	電動ベッドのレンタル料金について、自費扱いで借用していた時と比べ、介護保険対応時の方が高額となった。金額が上がるのであれば事前に説明がほしい。	受付者より、貸与契約当初における説明や理解度の確認が、不十分であった可能性があったため、謝罪いたしました。	7月27日
20	天竜厚生会介護福祉機器センター	家族	7月27日	購入して間もないマットに汚れが発生する件について	購入したばかりのマット（浴室用滑り止めマット）であるのに、汚れが発生するのはなぜか、回答してほしい。	受付者より、謝罪するとともに、当該の汚れが「カビ」であると思われることから、環境条件等で発生する旨をお伝えし、その場で申立者とアルコール洗浄を行いました。また、販売業者も連絡し、有効な洗浄方法を確認し、お伝えしました。	7月27日
21	天竜厚生会介護福祉機器センター	その他	8月1日	購入品の支払がされていないことについて	車いす用車輪に係る代金が入金されていないため、確認していただき、入金日について連絡いただきたい。	申立者より送信されたメールに添付された、WEB請求サービスから請求書をダウンロードし、手続きしなければいけませんでしたが、請求書は郵送されるものとの思い込みが生じていました。また、事業所で管理している請求方法一覧表の更新がされていなかったことが原因です。今後は、一覧表を更新し、メールについては、細かく確認するようにいたします。	8月1日
22	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	利用者本人	8月18日	訪問忘れについて	本日ヘルパーが来る予定になっているが、まだ来ないため、心配である。本日は、整形と眼科に受診予定であるため、どうなっているか確認してほしい。	当該ヘルパーは、１０時からの出勤であると思い込み、申立者への訪問予定を失念しておりました。また、前日に勤務表の確認を怠ってしまったことが原因です。 今後は出勤時、退勤時に翌日の勤務表の確認を徹底してまいります。	8月19日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
23	天竜厚生会介護福祉機器センター	他福祉サービス事業所	8月20日	購入品の安全性について	購入したシャワーチェアの脚部の固定ネジが緩く事故の危険がある。安全性について確認していただきたい。	購入から約半年経過しており、使用頻度や使用環境等により緩んだ可能性があります。今後は販売品の納入時や、購入者への納品時には、ネジの緩み、ブレーキ効果、破損などの確認を徹底してまいります。	8月22日
24	宮脇ケアサポートセンター	家族	8月24日	他利用者の利用票が混ざっていたことについて	7月分の利用票を処分しようと思ったら別利用者のものも混ざっていたため、どうしたらよいか教えて欲しい。	その場で謝罪し、次回訪問時に返却していただきました。利用票を作成する際に、間違えて綴じてしまい、訪問前に確認をしなかったことが原因です。今後は、訪問前に書類の間違えがないか、再度確認してから訪問するように徹底いたします。	8月26日
25	天竜厚生会城北の家ケアサポートセンター	他福祉サービス事業所	8月26日	キャンセルの連絡忘れについて	デイサービス利用日になっているため、自宅に２回ほど伺ったが、本人、家族が不在である。ショートステイを利用していないか確認してほしい。	その場で謝罪し、現在、ショートステイをご利用している旨を伝えました。ショートステイの事業所で、新型コロナウイルス感染が発生したことに伴い、デイサービスからショートステイへの変更をご家族と調整しましたが、申立者に利用のキャンセルを報告したつもりで、確認を怠ってしまいました。今後は、ショートステイの日程調整は、介護システムの変更と同時に提供票の差し替えを行います。	8月29日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
26	天竜厚生会介護福祉機器センター	家族	8月30日	納品に時間を要した理由について	7月下旬に依頼した車いす仕様変更について、納品まで1か月要した理由を教えてほしい。説明については、文書にて提出をお願いしたい。	納品が遅れた理由として、メーカーの夏季休暇や担当者の不在期間があったこと、また発注書類の不備があったため、発注日が10日ほど遅れてしまいました。今後は、通常納期と長期休暇が重なる場合は、発注日の調整を視野に入れ業務に取り組んでいきます。また、代替え品については、使用者にあったものを可能な範囲で相談に応じ対応していきます。	8月30日
27	天竜厚生会ケアサポートセンター	家族	9月7日	訪問キャンセルの連絡ミスについて	この前、訪問のキャンセルの電話をケアサポートセンターにしたら、デイケアに電話して下さいと言われ、連絡したにもかかわらず、ヘルパーが訪問してたため、対応を改めてほしい。	サービスのキャンセルの場合、ご家族がどこに連絡すればよいのか、明確にお伝えしていなかったことが原因です。今後は、ご家族がわかりやすいように、どこに連絡すればよいのかを紙でお渡しします。また、キャンセルの連絡があった際にはデイケアとヘルパーステーションが連携し、情報共有します。	9月9日
28	天竜厚生会介護福祉機器センター	家族	9月9日	納品時に取扱い確認等を含む説明がされなかった件について	納品の当日、車いすに関する取扱い説明もなく、渡されただけであった。説明よりも集金が優先である印象を受けたため、今後の対応について検討してほしい。	該当車いすの説明は購入時にしており、今回はタイヤ仕様変更であったため、説明の必要性を認識していませんでした。今後は、すべての納品時には基本的な取扱い説明をしていきます。	9月9日
29	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	家族	9月27日	訪問忘れについて	ヘルパーがくる予定になっているが、来ないため確認してほしい。	その場で謝罪し、すぐに訪問する旨をお伝えしました。当日の訪問スケジュールをしっかり把握していなかったことが原因です。今後、訪問スケジュールは当日の出勤日と、訪問終了後に毎回確認することを徹底いたします。	9月27日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
30	地域包括支援センターしんぱら	当会職員	9月30日	サービス担当者会議の日程変更の連絡がなかったことについて	本日サービス担当者会議開催予定となっているため、ご利用者宅前にいるが、担当ケアマネジャーが来ていない。また、ご利用者宅は留守であるため、どうなっているか、教えてほしい。	ご家族よりサービス担当者会議の日は都合が悪くなったと連絡があったため、他のサービス事業所へは連絡しましたが、申立者（事業所）へ連絡するのを忘れてしまいました。今後は、日程の変更等は、調整後すぐに関係者へ連絡していきます。また、他の業務を先行しなければならない時は、メモ等を見えるところに残すようにいたします。	9月30日
31	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	利用者本人	10月7日	ヘルパーの訪問忘れについて	本日ヘルパーが来る日になっているが、時間になってもこないため、確認してほしい。	訪問キャンセルの連絡がないことを確認し、担当ヘルパーより謝罪しました。今から訪問が可能であるとのことであったため、訪問しました。 勤務表に申立者の名前が漏れており、確認をしなかったことが原因です。 今後は、勤務表作成時には、連絡ノート等を確認しながら、作成します。勤務表作成時に提供票がない場合は、提供表が届いた時点で確認します。	10月13日
32	さやの家ケアサポートセンター	家族	10月11日	訪問忘れについて	本日は訪問予定であったと思うが、ケアマネジャーが来ないため確認してほしい。	他の職員も訪問予定を確認できるように、当日ホワイトボードに訪問予定を記載していますが、今回ホワイトボードへの記載を忘れました。今後は、退勤時に翌日のスケジュールをホワイトボードに記載します。また、当日は、ホワイトボードと各自で管理しているスケジュールを照らし合わせて、確認します。	10月18日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
33	天竜厚生会介護福祉機器センター	他福祉サービス事業所	10月14日	住宅改修に係る説明不足について	住宅改修の進め方について、当該ご利用者は理解していない様子であり、手続きや進捗など丁寧に説明しているか疑問である。また、段取り等についても、担当者ペースで進めらている印象であり、困惑の声があるため、当該ご利用者に対して、担当者とは別の職員に改めて、説明をしていただきたい。	住宅改修に係る全体的な工程や、現在の進捗及び手続について、当該ご利用者の理解度に配慮することなく、担当者のペースで業務を進めてしまいました。また、客観視する意識が希薄になっていたことが原因です。今後は、ご利用者の理解と同意を前提とし説明責任ついて、再認識します。また、管理者等と進捗状況を共有することを、事業所全体で徹底します。 申立者には、当該ご利用者に対して、本日中に謝罪及び、説明をすることを伝えました。	10月17日
34	天竜厚生会介護福祉機器センター	家族	10月17日	車いすの取扱いに係る不適切な言い方について	ブレーキが壊れる原因として、前回対応してくれた職員から、使い方が悪いと言われた。とても不愉快なため、対応を改めてほしい。	受付者より謝罪し、職員へ事実確認を行った上で指導する旨を、申立者へお伝えしました。職員へは自身の業務姿勢を客観的に振り返ることや状況等に応じた言動に気をつけるよう指導し、職員全体に注意を促しました。	10月17日
35	掛川市中部地域包括支援センター	家族	10月17日	職員の言動について	「来るたびに調子が悪くなっている」と本人に言ったようだ。本人がそのように受け取っている。今後訪問しないでほしい。介護用品についても押し売りのように感じた。次回からは、別の職員から電話してもらいたい。	訪問の度に転んだあざがあるため、「半年前に比べたら悪くなっているね」と返事をしましたが、申立者には、会話の流れがうまく伝わっていませんでした。また、これ以上転ばないでほしいとの思いから、ベッド横に置き型の手すりを勧めましたが、押し売りのような印象を与えてしまいました。今後は、会話の中で、後ろ向きな話がでてきた場合は、共感し、前向きになれるような声掛けをしてまいります。また、サービスを提案する際は、ご利用者、ご家族がサービスを選択できるように提案いたします。	10月19日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
36	地域包括支援センター北遠中央	行政	10月19日	訪問日程の調整について	訪問の日程について急いでほしいとお願いしたが、５日間も経過している。今後の対応を改めてほしい。	相談受付時に女性職員希望であり、他の業務と重なったため、職員間での話し合いが遅れました。また、相談内容から緊急性は無いと判断し、担当者を決めることが遅くなりました。今後は、相談内容に日程調整や、担当調整が必要なケースについては、相談表に記載した際にその箇所にマーカーを引き回覧します。その後、管理者が誰がいつ対応するのか、確認します。	10月21日
37	地域包括支援センターしんぱら	家族	11月11日	職員が来ないことについて	本日、訪問を予定していたと思うが、まだ来ない。日付けが間違っているか確認したい。	11月の月初に、次回の訪問日時を決めるため、ご家族に電話し、11月18日の訪問希望があったため、担当者の予定に記載しました。電話を切る際に、再度日時の確認をしなかったため、認識の違いが生じたものと思われます。今後は、事前に訪問の日時を決める電話をする際に、電話を切る前に決めた日時を職員が復唱するようにいたします。	11月11日
38	天竜厚生会訪問看護ステーション	家族	11月18日	職員が来ないことについて	本日、訪問の予定になっているが、職員がこなかった。どうなっているのか確認したい。	当日の訪問日と研修が重なっており、ご本人、ご家族に事前に訪問中止の連絡することを忘れてしまいました。また、週間スケジュール及び、サービス提供票も訪問中止になっていませんでした。今後は、訪問を中止または日時を変更する際は、ご利用者、ご家族、ケアマネジャーへ連絡いたします。その後サービス提供票、スケジュール表の修正をいたします。また、研修や会議等を記載していたノートを使用せず、カンファレンスノートの後ろから記載し、ノートを１つにいたします。	11月18日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
39	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	利用者本人	1月10日	訪問忘れについて	時間になってもヘルパーが来ないため、確認してほしい。	ご本人から登録ヘルパーに訪問日についての相談があり、その後の日程変更について、ケアマネジャーから事業所へ連絡がありました。勤務表には記載しましたが、訪問する登録ヘルパーに訪問日を伝え忘れてしまいました。今後は、訪問日程の連絡を受けた際は、事前にメモに残し、訪問するヘルパーへ渡すことを徹底いたします。また、勤務表の変更と担当ヘルパーへの電話連絡を徹底いたします。	1月12日
40	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション（障がい）	利用者本人	1月13日	職員の対応について	前回の訪問終了後に、だしの素の蓋をしめていなかったため、ビンが倒れてしまい中身がこぼれてしまった。また、中身の補充をお願いしたが、補充がされていなかった。視覚障がいのため掃除が難しい。補充と掃除をお願いしたい。	前回訪問時に、だしの素を使い調理をしました。調理終了後に補充をしようと思い、蓋をせず元の場所に戻しましたが、補充と蓋を閉めることなく訪問を終了してしまいました。また、帰宅後に補充しなかったことを思い出しましたが、そのままにしてしまいました。 今後は、開けたら閉めることを意識して取り組んでまいります。また、ご利用者の障がい特性を再度認識してサービスの提供を行います。	1月23日
41	地域福祉関係全体	その他	1月16日	電話対応について	天竜厚生会のケアマネジャーは電話を切るのが早すぎる。ご利用者は高齢者が多く、電話を早く切られることで、十分に自分の気持ちを伝えることができない方もいる。電話対応については、ケアマネジャー共通であるため、法人内のケアマネジャーに伝えてほしい。	申立者の思いを受け止め、まずは不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、管轄部署として、関係職員へ周知することをお伝えしました。 後日、担当職員より法人内のケアマネジャーへメールにて周知いたしました。	1月17日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
42	しらいとケアサポートセンター	家族	1月20日	ケアマネジャーの対応について	担当ケアマネジャーが本人が理解する前に色々な話を進めようとする。本人も混乱してしまっている。もう少し配慮してほしい。ケアマネジャーの担当も変えてほしい。	ご利用者より次回の受診は3月との話がありました。介護保険の有効期限が3月末であったため、ケアマネジャーは2月中に受診し主治医の意見書をもらわないといけないと思い込み、2月に受診してほしい旨をご本人へ伝えました。行政に確認し「3月の受診でも問題はない」との回答でしたが、ご利用者・ご家族への連絡が遅くなり、不信感を与えてしまいました。今後は、更新手続きについて事業所内で共有し対応してまいります。また、確認した事項については、ご利用者・ご家族のタイミングを考えながら迅速に報告するようにいたします。	1月20日
43	天竜厚生会介護福祉機器センター	家族	2月9日	折り返しの電話がないことについて	先日、職員宛に電話をした際に不在であったため、折り返しをもらう約束をしていたが、今日まで連絡がない。どうなっているか確認してほしい。	電話を受け付けた際に、担当者への伝達を失念してしまいました。 管理者より業務に対する姿勢を含めて注意指導を行いました。 申立者には、担当職員より謝罪し、ご依頼内容については当日中に対応する旨をお伝えしました。	2月14日
44	天竜厚生会ヘルパーステーション（障がい）	利用者本人	2月21日	バルーンカテーテルの管が曲がっていたことについて	午前中に入浴介助をしてくれたが、ウロバックとカテーテルの接触部分が曲がっていて大変だった。明日カテーテルが曲がっていないか確認のために訪問してほしい。	ウロバックカバーの底にウロバックが落ちており、ウロバックとカテーテルの接続部分が折れて尿が流れない状態でした。ヘルパーが紐をフックにかけていなかったことが原因です。今後は、ご家族が作成した説明書をもとにカテーテルが折れないように注意し、手順通りに支援を行ってまいります。	2月22日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
45	掛川市東部地域包括支援センター	他福祉サービス事業所	2月27日	12月分、1月分のサービス内容の間違いについて	ご利用者のサービス内容について12月から週2回の利用に変更したが、提供票が修正されていなかったため、週1回のまま、12月分と1月分を請求してしまった。修正してほしい。	12月から週2回のサービス利用となり、提供票を作成する際に、単位数が週1回のまま送付していました。事業所からの実績も提供票通りの単位数で戻ってきたため、気づきませんでした。今後は利用回数やサービス内容に変更がある場合は、週間計画から作り直しを行います。また、利用回数が変更の場合も、サービス内容の見直しを行っていきます。	2月28日
46	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	家族	3月1日	訪問忘れについて	時間になってもヘルパーが来ないため、確認してほしい。	出勤時に勤務表を確認するルールになっているが、勤務表の確認を怠ってしまいました。また、この日は申立者宅への訪問はないと思い込んでしまい、勤務表を確認しなかったことが原因です。今後は、出勤時勤務表を確認するルールを確実に実行するように徹底いたします。	3月1日
47	天竜厚生会ケアサポートセンター	行政	3月7日	介護保険更新手続き忘れについて	対象ご利用者がサービス利用していると思うが、更新申請を受けていない。３月31日で期限が切れるが、どうなっているか教えてほしい。	3月までに更新手続きを行えばよいと判断し、事業所内の共有ができていませんでした。また、ご本人、ご家族に説明した記録を残していなかったため、事業所内の職員が把握できていませんでした。今後は、担当ケアマネジャーだけで判断しないよう、事業所の職員に、相談、報告をしていきます。 また、介護保険の制度を理解し、ご利用者やご家族にわかりやすく説明するようにいたします。	3月13日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
48	天竜厚生会訪問看護ステーション	利用者本人	3月17日	領収書、請求書の渡し間違いについて	訪問看護サービスの利用料の領収書、請求書が自分のものではないため、どうすればよいか。	領収書、請求書を申立者へお渡しする際に、名前の確認を怠ってしまいました。また、訪問前にもしっかりと名前の確認をすることなく、カルテを持って行ってしまいました。今後は、訪問前とご利用者に領収書、請求書をお渡しする時には、声に出して確認してまいります。	3月17日
49	掛川市中部地域包括支援センター	その他	11月21日	職員が訪問予定であったが、来なかったことについて	本日訪問の同行をしてもらう約束であったが、担当職員が来なかった。ご利用者の更新書類を預かっているため、担当者から連絡がほしい。	約束をした際に、職場のカレンダーに予定を書き込みましたが、私用の手帳へ書き忘れてしまいました。また、申立者の予定に合わせて、担当職員が休みの日に予定を入れてしまったため、約束の予定を忘れてしまいました。今後は、カレンダーと私用の手帳にも記入し、出勤日以外は予定を入れないようにいたします。他の職員が対応できるときは、対応してもらうようにします。	11月21日
50	しらいとケアサポートセンター	家族	12月8日	デイサービスの送迎が来ないことについて	いつもの時間になっても送迎が来ない。どうなっているか確認したい。	キーパーソンのご家族より「家族が亡くなったため、デイサービスの利用について相談したい。今週は休みを取っているため自宅にいます。」と連絡を受けました。担当ケアマネジャーは、今週はデイサービスを休むと思い込み、各事業所へサービス中止の連絡をしていました。今後は、電話の内容を復唱し、ご本人、ご家族と詳細について確認してまいります。	12月8日

苦情公表：2022地域福祉部門

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件　名	苦情内容	対応内容	対応日
51	天竜厚生会ヘルパーステーション	家族	12月15日	訪問忘れについて	本日の朝にヘルパーが来る予定になっていたが来なかった。確認してほしい。	訪問予定のヘルパーが当日の訪問は無いと思い込み、確認をしていませんでした。今後は、毎朝当日と翌日の訪問スケジュールを確認し、翌日の訪問予定をヘルパーステーションの訪問確認用携帯へ連絡するようにいたします。	12月15日
52	さやの家ケアサポートセンター	他福祉サービス事業所	12月22日	請求間違いについて	12月の提供票のサービス内容が間違っていたため、差し替えをお願いしたい。	10月の更新で認定が変更となった際に、11月のサービス内容の確認を怠っていました。また、利用票、提供票を作成した際に思い込みで確認し、交付していました。今後は、認定の更新後にはサービス内容について再度確認をしてまいります。 申立者には11月の請求は返戻になることを謝罪しました。	12月27日
53	天竜厚生会城北の家ケアサポートセンター	他福祉サービス事業所	12月30日	デイケアの利用について	本日ご利用者の自宅へ送迎に行ったら、ご家族から他のデイサービスへ行っていると言われた。どうなっているか確認したい。	祝日はデイケアが休みと思い込み、デイケアの年末年始の予定を確認しないまま、デイサービスに振り替えていました。その後ご利用家族から、デイケアが利用日であることの指摘を受け、デイケアの利用調整をし、デイサービスにも提供票の差し替えを送付しましたが、電話がつながらず、再電話を忘れてしまいました。デイサービスの確認ミスもあり、デイサービス利用となっていました。今後は、日程調整時は事業所へ提供票の差し替えと電話連絡を徹底いたします。また、システム内にも記載し、作業内容の自己チェックを行っていきます。	1月4日