苦情公表：2022通所部門（高齢）

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	さやの家デイサービスセンター	家族	4月8日	送迎遅れについて	ご家族より、「本日の利用をお願いしたが迎えに来ないので確認してもらいたい」と電話があった。	送迎を失念していたことを謝罪し、すぐにお迎えに伺いました。追加利用や変更の連絡があった場合は、「利用連絡票」に記載しています。利用前日に配車状況を作成する際は「送迎表」と「利用連絡票」を照らし合わせて確認しますが、今回は「利用連絡票」を確認しておらず、送迎の手配ができておりませんでした。今後は配車状況の作成において記録係と相談員でダブルチェックしていきます。	4月9日
2	さやの家デイサービスセンター	家族	4月17日	衣類の間違いについて	ご家族より、「本日利用したが、他人の上着を着て帰ってきてしまった。」と電話があった。	帰りの際に、ご利用者自らラックにかかっていた上着を取り、着てお帰りになりましたが、その上着が他ご利用者の上着でした。当日は家族送迎のご利用者が多く、フロア職員が十分な見守りができておらず、誤って着て帰ったことに気がついておりませんでした。その旨申立者に謝罪すると共に、利用終了時に送迎職員が、ご利用者が着ている上着が本人のものであるかどうかの確認をすることといたしました。	4月18日
3	天竜厚生会浜松デイサービスセンター	家族	4月29日	送迎忘れについて	ご家族より、「本日利用予定になっていると思うが、迎えの送迎が来ていない。」と電話があった。	確認不足により送迎を失念したことを謝罪しました。当日の送迎担当職員が自分がその日の担当であることを失念しておりました。送迎表が配布された時点で自分が担当になっている箇所にマーキングするなどし、一目見て自分の担当する車両をわかる状態にしておきます。また、当日朝の送迎表確認時にも改めて誰がどの号車の担当になっているかを確認し、自分の担当号車に漏れが無いようにしていきます。	4月29日

苦情公表：2022通所部門（高齢）

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
4	さやの家デイサービスセンター	利用者本人	5月18日	返却忘れについて	帰りの送迎車両にて、ご本人より、「今日着てきた上着がない」と話があった。	ご利用にあたり上着を預かった際に、誤って他ご利用者の名札を付けて預かっておりました。また、デイサービスの利用が長いご利用者の上着は把握しておりましたが、誤って着せたご利用者は新規のご利用者であったため誤って着せたことに気がつくことができませんでした。上着等衣類を預かる際は、ご本人の名札を先に襟等に付けラックにかけることとし、預かったことを他職員に伝えるようにいたします。返却する際もご本人の物であるかを職員同士で確認し返却するように徹底いたします。	5月18日
5	さやの家デイサービスセンター	家族	5月19日	返却忘れについて	ご家族より、「朝、ヘルパーさんがナーセントパットを２つあててデイの送迎を見送ったようだが、デイから帰宅した際は１つしかあてていないが、もう1つはまだデイにあるか」と電話があった。	朝にクッションがどのように当たっていたか確認できるよう写真をとり、それを見ながら朝と同様のあて方で自宅へ送迎する手順ではありましたが、当日は職員間の申し送りが長引き送迎時間ギリギリとなり、写真を確認しておりませんでした。時間がない中でも写真と照らし合わせクッションをあてることや、事業所の物品と混同しないよう記載されている氏名を確認することを徹底することを再周知しました。	5月20日
6	さやの家デイサービスセンター	利用者本人	6月2日	返却間違いについて	申立者より「自分のファイルに他ご利用者の目薬がはいっていた。」と迎えの際に報告があった。	5月31日に当該ご利用者とA様がご利用された際に、A様の目薬を当該ご利用者へ、当該ご利用者の目薬をA様のファイルへそれぞれ誤って入れていました。帰りの支度の際に目薬や塗り薬等は看護師が入れ、最終的に相談員がチェックすることとなっておりましたが、確認作業を怠っておりました。ご利用者が持ち帰るファイルと薬袋にはテプラで記名されているため、照らし合わせながら確認する作業を再徹底・再周知することといたしました。	6月2日

苦情公表：2022通所部門（高齢）

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
7	さやの家デイサービスセンター	家族	6月7日	返却間違いについて	申立者より「デイサービスから帰宅し、荷物を確認した際に他ご利用者の歯ブラシケースがはいっていた。」と電話があった。	当該ご利用者と同じ時間に利用終了となる他ご利用者の２人の帰り支度をする際に、それぞれ間違えてファイルに入れておりました。その後最終確認をしたものの見落としておりました。ファイルに書かれた氏名と中に入っている歯ブラシケースに記載されている氏名が一致しているかを確認する手順を再度徹底していきます。	6月7日
8	さやの家デイサービスセンター	家族	6月13日	返却間違いについて	申立者より「デイサービスのファイルケースの中に他ご利用者の塗り薬が入っていた。その方のご家族が困っていたらと思い連絡した。」と連絡があった。	6/13ご利用時の入浴後に塗り薬の確認を行った際に、他ご利用者の塗り薬が薬袋から出ていたため、改めて薬袋に入れる際に同じ苗字の当該ご利用者の薬袋に入れていました。帰りの支度の際に看護師、相談員共に薬袋の名前の確認は行ったものの、中の薬の氏名については確認を怠っていました。薬袋の名前だけでなく中の薬の名前も確認することを徹底し、その他ご利用者の塗り薬等の袋に記名がないものもあるため、記名していただくようデイ便りにてご利用者・ご家族にお願いいたしました。	6月14日
9	しらいとデイサービスセンター	家族	7月8日	返却間違いについて	デイサービスから帰宅した際、朝着用していた黒のベストを着ていなかったため確認してもらいたい。	確認したところ、当日ハンガースタンド近くを行き来していた他ご利用者が誤って持ち帰っていたため、受け取り、申立者の自宅へ返却に伺い謝罪しました。ハンガースタンドの場所を職員がいる事務デスクから近い位置に移動し目が行き届く場所に変更し、ご利用者がその周辺に近づいても気付き易くすることや衣類など預かり物がある方については帰りの際に持ち帰っているか確認することとしました。	7月8日

苦情公表：2022通所部門（高齢）

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
10	さいわいデイケアセンター	利用者本人	7月21日	送迎忘れについて	送迎車が来ないから歩いてきた。確認をお願いしたい。	送迎表作成時は徒歩送迎としてありましたが、ご本人の腰痛の訴えが最近あり、様子を見ながら車両での送迎をしていました。そのため送迎表には徒歩送迎から車両送迎へ変更の記載をしていましたが、当日の送迎担当者には分かりづらかったのか見落としていました。対象ご利用者の方には送迎忘れを謝罪しました。今後は徒歩や車両送迎に限らず当日の送迎について読み上げて確認することとし、今後ご利用者の送迎忘れがないように確認するシステムを検討していきます。	7月21日
11	さやの家デイサービスセンター	家族	8月5日	送迎忘れについて	本日利用日となっているが、迎えが来ない。どうしたのか確認してほしい。	謝罪し、直ぐにお迎えに伺いました。長期間お休みされるご利用者についてはオレンジ色の利用連絡表に記載し、送迎を組む際に確認することとなっておりました。今回も翌日の送迎表をホワイトボードに組む際に利用連絡表を確認した際に、他ご利用者と思い違いをし欠席としておりました。対象ご利用者には送迎忘れをした旨を謝罪しました。今後は、送迎を組み終わった際に再度見落とし等の間違えがないか職員２名で氏名を照らし合わせ確認することを徹底します。	8月6日
12	さいわいデイケアセンター	家族	8月10日	返却間違いについて	他ご利用者の塗り薬が入っていたためどうしたらよいか教えてもらいたい。	ご自宅に取りに伺い、直接謝罪しました。入浴後の処置については看護師が対応しており、本来であれば２名体制で対応しているところですが、当日は１名で対応していたことや、移乗支援に多くの人手を要し通常より慌ただしくなっていたことが重なり、職員の確認不足が原因となった旨もあわせて謝罪しました。 塗り薬の返却時のルールが曖昧であったため、飲み薬同様、看護師とケアワーカーの２名が入浴支援終了後に確認し返却するようにいたしました。	8月11日

苦情公表：2022通所部門（高齢）

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	さいわいデイケアセンター	家族	9月6日	他ご利用者の連絡ノートが入っていたことについて	連絡ケースの中に他ご利用者の連絡ノートが入っていた。確認してもらいたい。	連絡ケースに当日のデイサービスセンターでの様子について記載し連絡ノートを入れる作業で、A様（当該ご利用者）とB様は前後でケースをセットしておりました。順番に連絡ケースにノートを入れておりましたが、A様までケースに入れ、次のB様を入れる際にノートが見つかりませんでした。前のA様のところに重なって入っていたことに気づかず、印刷し忘れだと思い印刷し直して、B様のケースに入れておりました。最終のチェック時も重なって入っていることは思いもせず気づけませんでした。連絡ケースに入れる際には、前後で連絡ノートが重なっていないか、印刷した際に当日のご利用者人数と印刷枚数が合っているか確認することを徹底していきます。	9月6日
14	さいわいデイケアセンター	家族	9月8日	依頼内容が伝わっていないことについて	デイ・ケアセンターで使用する靴を購入し、事業所で預かってもらうこととなっていたかと思うが、持ち帰ってきている。どうなっているか確認してもらいたい。	ご利用者の足の浮腫のため、新しい靴を準備いただきました。当事業所では、紛失等の懸念よりご本人の靴を預かることはできない旨をお伝えしましたが、ご家族の事情もあり預かることとしました。その結果を正式にご家族に連絡することや、当日ご本人の希望で持ち帰った旨の連絡をご家族にし忘れていたことを謝罪いたしました。ご要望や依頼内容については経緯や対応内容を職員へわかりやすく伝達することや申し送りやノートへの記載漏れがないようにし確実に職員へ周知されるよう改善いたします。	9月12日

苦情公表：2022通所部門（高齢）

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	龍山デイサービスセンター	他福祉サービス事業所	10月26日	支援方法について	「『紙パンツの使用方法やご利用者への介助方法についてどのような支援をしているのか教えてもらいたい。』とご家族から申立者に電話があり、不信を抱いているようなのでデイサービスセンターでの支援内容について教えていただきたい。」と申立者より直接お話があった。	【紙パンツの使用について】ご家族はご本人が紙パンツを自宅で使用しており、デイサービスへ行く時も使用しているとのことでしたが、デイサービス側としては紙パンツを使用していることを把握していませんでした。 【介助方法】 以前にトイレ介助を直接ご本人に申し出たことがありましたが、ご本人より強い拒否がありましたので、トイレ入口までの付き添い介助のみでそれ以降の直接の介助は行っていませんでした。 ご家族が認識している支援方法と事業所側の支援方法とに乖離がありましたので、担当者会議等でご本人やご家族に今後の支援方法を確認していきます。また、状態変化等がある場合は、その都度ご家族に連絡し、支援方法についてご相談いたします。	10月26日
16	宮脇デイサービスセンター	家族	11月8日	送迎忘れについて	自宅に帰ってきたら母がいた。本日はデイサービス利用日であったと思うがどうなっているのか。昼食も食べず待っていた。母に何もなかったからよかったが、泥棒に入られたりする可能性がある。どうなっているのか教えていただきたい。	ご利用日前日に職員２名でデイ日誌と提供票を照らし合わせて確認を行いました。その際、提供票ではデイサービス利用となっておりましたが、デイ日誌にはショートステイ利用となっており、デイ日誌の記載を信じ、ショーステイ利用と思い込んでおりました。職員間で提供票とデイ日誌を確認する際、異なる点があった際は必ず連絡ファイルやケアマネジャーに確認していくことを徹底していきます。	11月8日

苦情公表：2022通所部門（高齢）

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
17	さやの家デイサービスセンター	家族	12月9日	送迎忘れについて	本日はデイサービス利用日となっているはずであるが、迎えに来ていない。迎えにきてもらえないか。	連絡を受け提供票を確認したところ、当日はデイサービスの利用ではなく、ショートステイの利用予定となっておりました。しかし、ショートステイ事業所は新型コロナウイルス感染症の陽性者が確認されたため11/29より受け入れを停止しておりました。前週のショートステイ利用日はデイサービス利用へと振り替えており、その際に「もしかしたら今週もデイサービス利用に振り替えるかもしれない。」と担当ケアマネジャーより話は聞いておりましたが正式な振り替え利用については聞いておりませんでした。その後すぐに担当ケアマネジャーより連絡があり、「ショートステイの利用再開が現時点では未定であるとのことだったので、ショートステイ利用再開までの間は、デイサービスに振り替えていただきたいことをショートステイ担当者に伝えていました。連絡の行き違いがあり申し訳なかったです。」とのでした。事業所としてもサービスの利用変更や日程の仮予約など利用が確定していない場合は、連絡があるのを待つだけではなく、担当ケアマネジャーと連絡を取り利用有無を確認していくこと、利用される場合は提供票の差し替えをいただき、利用状況を把握できるようにすることを再度徹底いたしました。	12月9日
18	さやの家デイサービスセンター	家族	12月30日	衣類の交換について	昨日、デイサービスセンターより帰宅後、荷物の中を確認した際、持たせた着替えがそのまま入っていた。昨日の入浴の有無を確認したい。	当該ご利用者は当日入浴されていましたが、着脱は自立されている方であると職員が思い込み、着替えに関してはご本人にお任せしておりまして、着替えの有無の確認が不十分となっておりました。席札と兼用している入浴時の札にテプラで「着替えは必ず交換」と貼り、この札を浴室に持って行った際に、入浴担当者が確認し、着替えの確認をするよう対応しました。	12月31日

苦情公表：2022通所部門（高齢）

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	龍山デイサービスセンター	家族	1月20日	自宅に鍵がかかっていなかったことについて	義母の自宅を訪ねると玄関に鍵がかかっていなかった。どうなっているのか伺いたい。	当該ご利用者がデイサービスを利用する際は、ご利用者が自宅に鍵をかけ、かかっているかの有無を職員と一緒に確認することとなっていました。（ご家族との確認事項であった。）しかし、当日は鍵がかかっておらず、ご家族から当該事業所に連絡をいただきました。その際、「ご本人に確認し、鍵をかけたと話されています。」と職員が回答し、鍵がかかっているかの有無の確認を職員がしていませんでした。ご家族との確認事項を事業所のケアワーカーコーナーに閲覧できるようにしておりましたが、利用開始より時間が経過し、確認事項が書かれた紙を個人のケースファイルに綴ってしまっていました。そのため徐々に認識が希薄になっていました。送迎時の確認事項につきましては、送迎の配車を示したホワイトボードの当該ご利用者のところへ”鍵確認”のマグネットを貼り、送迎職員に再度周知しました。	1月27日
20	しらいとデイサービスセンター	家族	3月23日	送迎忘れについて	利用日だと思うが迎えに来ない。どうなっているか確認していただきたい。	現在、当事業所の送迎表は概ね１ヶ月毎に更新し作成しています。しかし、大幅に利用曜日の変更があった場合は月の途中に更新し作成しています。今回も現在週３日（水・土・日曜日）利用してる方が令和５年４月より週４日（火・木・土・日曜日）利用に変更となるため、送迎表の更新を行いました。しかし、４月からの変更となっているところを、更新日（３月）時点から水曜日利用の欄より当該ご利用者を削除しておりました。その際、①送迎表でカウントした利用人数と、ケアカルテにおける「通所実績登録」との照合作業②利用者名が記載されたネームプレートとの照合作業を怠ったことが原因であります。送迎表を更新する際は、変更がある箇所の下枠に「変更内容等」を具体的に記載するとともに、ダブルチェック体制を確実に行うことを再徹底させていただきました。	3月22日