苦情公表：2023年4月地域福祉部門

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	掛川市中部地域包括支援センター	他福祉サービス事業所	4月3日	書類が届いていないことについて	４月からのケアプランを受け取っていないため、提出してほしい。	担当ご利用者の提供票作成時に、翌月のモニタリングとプランの更新を行っていますが、半年のケアプラン期間を一年と認識してしまい、管理一覧表へもモニタリングと記載していたため、更新月であることに気付けませんでした。当日中にご利用者に事情をご説明し、アセスメントを実施しました。作成したケアプランに同意をいただき、申立者へ提出しました。今後は、提供票作成時にケアプランの期間を全員分、確認します。	4月3日
2	掛川市中部地域包括支援センター	他福祉サービス事業所	4月5日	書類の郵送間違いについて	受け取った書類の方は、もう１つの事業所をご利用しているため、他の書類と一緒に届けておくと連絡があった。	訪問介護事業所が市内に２か所あると認識しておらず、３月に担当を引き継いだ際にも書類をしっかり確認できていませんでした。翌日に、担当職員から直接口頭で謝罪をしました。今後は、書類の確認をしっかり行うとともに、特に引き継いだ場合は慎重に対応します。また、思い込みを防ぐためにも、ふくしあマップ（介護）を確認します。	4月5日
3	天竜厚生会ケアサポートセンター	その他	4月3日	書類が届いていないことについて	家族が３月１日に主治医問診票を受付に持ってきたが、主治医意見書の依頼が届いていないため、確認してほしい。	新型コロナウイルス感染症の臨時的扱いとなり、問診票を渡していなかったと記憶が曖昧になっていました。支援経過にも説明のやり取りや預かった書類、新型コロナウイルス感染症の臨時的扱いにすること、更新手続きの代行したことを記載していませんでした。申立者には、新型コロナウイルス感染症の臨時的扱いの更新で、主治医意見書は必要がない旨を伝え、了承をいただきました。今後は、支援経過に記載しなければならない内容は見えるところに掲示し、入力漏れがないようにします。また、訪問時の書類、預かってきた書類は、他のケアマネジャーに確認してもらうよう対応します。	4月11日

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	天竜厚生会訪問看護ステーション	家族	4月13日	領収書・請求書の渡し間違いについて	訪問の際に領収書・請求書を置いていったが、本人のものではないため、確認してほしい。	訪問前とお渡しする際の領収書・請求書の名前の確認を怠っていました。当日中に再度訪問し、お詫びの言葉をお伝えし、「いいですよ。」とのお言葉をいただきました。誤って渡してしまった領収書・請求書を受け取り、ご利用者の領収書・請求書をお渡ししました。今後は、カルテに領収書・請求書の封筒が入っている場合は、訪問前の確認と、渡す際には氏名を声に出し、確認後に渡すようにします。	4月13日
5	さやの家ケアサポートセンター	当会職員	4月4日	書類の紛失について	介護予防サービス・支援計画書を提出してもらったが、コピーであったため、原本を提出してほしい。	書類処理を当日に行わず、事務処理が多数ある中で同じような処理を同時に行っていたことが原因です。申立者には、原本が見当たらないことをご説明し、再度探してみるが見つからない場合は、ご家族にもご説明した上で、計画書の再発行をさせていただくことをお伝えし、了承をいただきました。今後は、訪問後の事務処理は当日に行い、個人で一つのファイルにまとめるようにしました。	4月6日
6	天竜厚生会介護福祉機器センター	利用者本人	4月17日	訪問時間の確認について	今朝、マットレスの交換をお願いしたが、未だに交換に来てもらえていない。いつ来てくれるのか確認してほしい。	本件は、当日の依頼ケースで、スケジュール表の予定に記載していませんでした。申立者からご連絡いただいた時点で、対応職員がご自宅へ向かっているところであったため、今しばらくお待ちいただきたいことをお伝えしました。部署内周知における既存の取り決め事項（追加事項等があればスケジュール表に明記のうえ、居合わせた職員に口頭伝達する）につき、訪問対応職員のみが知り得ている内容であったため、所長が遵守の徹底を指導しました。	4月17日
7	宮脇ヘルパーステーション（障がい）	家族	4月26日	担当ヘルパーの変更について	買い物支援を頼んでいるが、こちらの希望通りの支援をしてくれないため、担当ヘルパーを変更してほしい。	商品の購入間違いに関しては、分かりやすくチラシを用意してくださっていましたが、職員が確認を怠っていました。商品が濡れたことに関しては、用意してくださっていた買い物袋（ビニール袋）を使用しておりませんでした。申立者には、電話にて謝罪をし、担当ヘルパーを変更する旨をお伝えし、了承をいただきました。今後は、雨天時の買い物の際には、濡れないように配慮することと、援助内での課題等は職員間で共有し、手順書を更新して統一した対応を実施していきます。	4月27日