苦情公表：2023年4月通所部門（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2日	着替えがされていなかった件について	前回利用した際に、衣類を着替えず着て行った服のまま帰宅した。着替えの衣類が入ったリュックがあったと思うが気が付かなかったのか教えていただきたい。	入浴の際は、①着ていた衣類を脱衣場にあるかごに入れる。②ご利用者が入浴中に職員が脱いだ衣類を交換する。③交換した際に「衣類交換済み」の札をかごの中に入れる。という手順をとっていました。しかし、今回は脱衣室で衣類を脱ぎかごに入れたものの、他ご利用者の介助を優先してしまい、衣類を交換することを失念しておりました。また、衣類を交換した際に入れる「衣類交換済み」の札を介助に多忙で札を入れ忘れたと職員が自己判断してしまったことも原因の１つであると考えます。衣類を交換した直後に「衣類交換済み」の札をかごに入れることを徹底しました。また、職員の自己判断ではなく、衣類交換の有無は「衣類交換済み」の札で判断することも併せて徹底しました。	4月3日
2	さいわいデイケアセンター	家族	4月25日	送迎忘れについて	利用予定日だが迎えが来ない。	昨夕、当該事務所に都合により欠席する旨の連絡を受けておりましたが、確認すると同じ苗字の別のご利用者でありました。昨夕に欠席の連絡を受けた職員が、受け付けた際に苗字の確認のみで名前の確認をしておらず、以前より連続欠席されていた方であると思い込み欠席の申し送りをしておりました。電話で欠席連絡を受ける際は苗字だけでなく、名前まで確認することを再徹底しました。	4月25日