苦情公表：2023年5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	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	5月1日	衣類が戻ってこないことについて	着替えた服を入れる袋が戻ってこないため、事業所内を探していただきたい。	入浴時に着替えた服を入れた袋を、帰りの際にご家族の事情により、当該ご利用者宅の指定場所に職員が置くことを事業所とご家族とで取り決めをしていました。しかし、ご利用者本人が「（自分が）持って行くよ。」と申し出ていただいたことに対して断ることができずご本人に袋を渡してしまいました。ご家族に謝罪するとともに、着替えた服を入れた袋をご本人に直接渡すことで起きることを職員に再周知し、指定された場所に確実に置くことを徹底いたしました。	5月1日
2	やまびこデイサービスセンター	家族	3月24日	怪我に対しての連絡遅れについて	前回利用時に他ご利用者の操作する歩行器で足の甲を超えられてしまい怪我をしたにも関わらず事業所からは連絡がなかった。直ちに連絡すべきではないか。２月に当該事業所より新型コロナウイルス感染症が複数名でた際に、誤った情報を伝えられたことがあった。管理が行き届いていないのではないか。	事故発生時に看護師からご利用者へ痛みの有無等を確認した際に、「大丈夫。前にも同じ人から同様なことされたことがあるから。」と回答があったため、「痛み等があれば言ってください。」とご利用者へお伝えするものの、その後ご利用者より訴えがなかったため、このことを軽微と判断し申し送りやご家族にも報告しておりませんでした。事由が発生した時点で他職員（所長、看護師、相談員等）に必ず確認し、独自で判断せず相談することを徹底（報告、連絡、相談）していくこと、また、ご家族にも早急に報告することを徹底しました。	4月5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
3	登呂の家デイサービスセンター	その他	5月29日	職員の態度について	①お迎えに来た職員が運転手に対して偉そうな物言いで指示しており不愉快に感じた。 ②ウロバッグを入れる袋を用意して欲しいと言われたが他職員からは言われたことがない。他職員が迎えに来た際は和気あいあいと協力しながら夫を支援してくれている。そうあるべきではないか。	事業所相談員と運転手が送迎の際、①ご利用者宅の当日の駐車スペースが狭く、数回駐車のやり直しをしたことやリクライニング車椅子の固定に時間を要したことで時間ロスで相談員・運転手双方が焦りから送迎支援時に語気が荒くなっておりました。 当該相談員、運転手に状況を確認し、当該ご利用者やご家族に向けた言動ではなかったものの、その場を目撃していたご利用者やご家族に不愉快に受け取られるような発言があったことは事実でした。普段は落ち着いた対応が出来ていることにも触れつつ、上記のような事情が生じたとしても職員として平常心で対応することを相談員と確認しました。また、時間のない中での焦りもあるが、送迎付添職員と情報共有をし協力しながら、落ち着いて対応することを運転手と確認しました。当該職員だけでなく、事業所全体として、送迎時だけにかかわらず、いかなる時も適切な対応を心がけるよう職員全体に職員会議時に教育いたしました。 ②ウロバッグを入れる袋に関しましては、必要があれば事業所で袋を準備することとなっていましたが、周知徹底されていませんでしたので、改めて職員全員に向け周知徹底しました。	5月29日