苦情公表：2023年6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	天竜厚生会ケアサポートセンター	業者	6月9日	ケアプランの誤送信について	ご利用者のケアプランが送られてきたが、確認してほしい。	FAXを送信する際には、送信先とFAX番号と送信件数を確認することになっていますが、同時に２件送信したため、誤送信した１件目の確認を怠ってしまいました。申立者には、誤送信してしまった旨を謝罪し、破棄していただくように依頼しました。今後は、２件以上同時に送信する際は、１件ずつ送信先とFAX番号を確認するようにします。	6月9日
2	しらいと訪問入浴センター（障がい）	その他	6月7日	大きな声でキーボックスの暗証番号を言ったことについて	昨日の訪問入浴の訪問時に、「看護師がキーボックスの暗証番号を大きな声で言ってしまった。近所に聞こえていると困るから、番号を変えようと思っている。暗証番号は共有されているのか」と旦那様からお話があったとヘルパーから相談を受けたため、確認してほしい。	個人情報取り扱いへの注意が欠けており、暗証番号を確認した際に大きな声で復唱したことが原因です。訪問時にご本人およびご家族（旦那様）に謝罪をし、旦那様からも「気を付けてください。」とお言葉をいただきました。キーボックスの暗証番号の変更をお願いするも、「皆さんが慣れてきた番号であるため、今すぐは変えず、今後変えようと思います。」とお話いただきました。今後は、声の大きさ・トーン・表情などの違いで、相手の捉え方が変わってくることがあることを充分認識し、家族等とのやり取りにおいては、個人ではなく事業所としての立場から対応にあたるようにします。また、個人情報には細心の注意を払い、入浴車内で暗証番号の確認をし合うようにします。	6月8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	掛川市中部地域包括支援センター	当会職員	6月9日	引き継ぎ不足について	ケアマネジャーに引き継ぐ際に職員が同行するかしないかは地域包括支援センターの判断なのかもしれないが、事前に情報があれば、ご本人とご家族の受け入れもスムーズだったと思う。	迅速な対応を必要するケースであったため、訪問日が先になってはいけないと思い、ケアマネジャーとご家族（妻）で直接連絡のやり取りをしてもらうように依頼し、同行訪問を行いませんでした。受け付けた電話で謝罪をし、今後の引き継ぎを丁寧に行うことについて地域包括支援センター内で話し合い、周知することを申立者にお伝えしました。今後は、ケアマネジャーを紹介する時は、極力、同行訪問するようにします。また、病状によっては迅速な引き継ぎ対応が必要ですが、支援者側とご本人とご家族の理解度にずれが生じた場合は、理解度に合わせてできる限り訪問し、丁寧に説明を行うようにします。	6月9日
4	掛川市中部地域包括支援センター	家族	6月19日	担当ケアマネジャー交代後に連携がうまくできていないことについて	最近担当ケアマネジャーが変更になったばかりで、うまく連携できていないため、確認してほしい。	担当変更後の後任職員から申立者に連絡を取ることを怠ってしまい、ご家族の意向を確認せず、ご利用者からのみ話を聞いていました。申立者に現在の担当職員と話していただくことを提案すると「ぜひ、そうしてほしい。」との返答であったため、翌日、担当職員から電話をさせていただきました。改めて対応に配慮が足りなかったことを謝罪し、6/30の訪問時に再度意向確認を行うことを了承いただきました。今後は、引き継ぎを受けたケースに対して、ご本人とご家族との関係性を理解し、連携を心掛けながら信頼関係の構築に努めていきます。	6月20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
5	宮脇ケアサポートセンター	家族	6月26日	ショートステイ利用中にデイサービスのお迎えが来たことについて	6/25～27までショートステイ利用中であるが、6/26にデイサービスのお迎えが来た。	ショートステイ利用日の変更希望があったため調整を行い、6/25～27で利用することになりました。変更前はショートステイの利用日がデイサービスの利用日と重複しておらず、デイサービスへの提供票の差し替えをすることを忘れていました。申立者には、電話にて謝罪し、利用のサービスが重ならないように注意することをお伝えしました。今後は、サービス利用日の変更時には、変更のないサービス事業所にも提供票の差し替えを行うようにします。	6月26日
6	宮脇ヘルパーステーション（障がい）	家族	6月29日	４月自費サービス分の請求書が届かないことについて	４月に２回自費サービスで通院介助をお願いしたが、その分の請求書が届かないため、確認してほしい。	月末の実績管理の際、自費サービスの入力は自費サービス専用のファイルを見て行っているため、間違って個人ファイルに綴ってあった今回の日誌の処理に気付けませんでした。申立者には、その場で謝罪をし、金額を確認して電話連絡させていただきたい旨をお伝えしました。その際に「金額が分かれば今月分と一緒に請求書を出してくれればいいですよ、通院介助してもらってとても助かりました」とのお言葉をいただきました。今後は、自費サービスの入力時は、訪問予定管理画面だけでなく、請求業務管理・実績管理画面にも直接訪問時間を入力し、請求漏れのないように確認を徹底することをお伝えしました。	6月29日