苦情公表：2023年6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	さいわいデイケアセンター	家族	6月27日	目薬の返却忘れについて	デイ・ケアより帰ってきたが、目薬ケースの中に目薬（本体）が入っていない。返し忘れかどうか確認してもらいたい。	ご利用者の点眼の流れとして、サービスご利用時に自宅よりご利用者個々のクリアケース（連絡ノートや必要あれば投薬類が入っている）を持参され、そのクリアケースより職員が事業所管理の「点眼薬ケース」に入れ、鍵のかかる引き出しに保管しています。昼食後「点眼薬ケース」を持ち、看護師がそれぞれのご利用者の点眼を済ませ、「点眼薬ケース」からご利用者個々のクリアケースに戻すこととなっておりました。しかし、当日は点眼後、「点眼薬ケース」からご利用者個々のクリアケースに戻す作業を失念しており、点眼薬を入れたままの状態で「点眼薬ケース」をもとの鍵のかかる引き出しに戻しておりました。帰りの際、ご利用者個々のクリアケースを返却する際も、点眼薬が入っていないことに気が付かず、クリアケースに返却しているものであると思い込んでしまい返却忘れとなっていました。ご利用者個々のクリアケースを返却する際に、「点眼薬ケース」に残っていないかの確認をするとともに、業務については慌てずに行動し、確実に業務を遂行するよう職員間で再確認しました。	6月29日