苦情公表：2023年7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	相談支援事業所ひがし	利用者本人	7月12日	プライバシーの侵害と対応の遅さや方法について	ヘルパーとの情報共有でゴミの量だけでなく、内容なども共有されていた。また、食べきれなかった分を廃棄したところ「もったいない。」などの言葉を言われ、心配する言葉掛けがない。相談員にも対応の改善などを話したが、一向に連絡がなく、今日に至っている。体調もまだ回復していなく、今後も不安があるため、担当の変更もしてほしい。	ゴミの量の問題について、ヘルパーからの言葉をそのままご本人へ伝え、改善を促してしまいました。また、精神状態などを十分に考慮せずに発言したこと、食材の廃棄という点からご本人の状態ではなく、「無駄にしている。」という思いを優先し、話をしたことが原因です。申立者には、改めて対応の不備を謝罪し、是正内容をお伝えしました。担当者交替の希望もあるため、事業所内で調整を図り、改めて7/18～7/21迄に回答することをお伝えしました。今後は、担当相談員に投げかけた相談の返答が遅いまたはない場合は、その他に連絡できる手段を掲示し、回答に時間がかかる場合に関しては、明確に回答期限を示していきます。相談員として対応に不安がある場合は、管理者・他相談員にも相談をしながら説明方法を考え、支援者の気持ちが先行しないよう、ご本人の状況や気持ちに寄り添った対応を心掛けた上で、支援を提供していきます。	7月14日

苦情公表：2023年7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
2	天竜厚生会ヘルパーステーション	家族	7月13日	訪問時間の間違いについて	今日は、８時30分からの訪問であるため、確認してほしい。	普段は７時45分からの訪問が多く、担当ヘルパーは、この日も７時45分からの訪問だと思い込んでいました。申立者には、その場ですぐにお詫びをし、８時30分に改めて訪問し直すことをお伝えしました。再度訪問した際には、サービス提供責任者に訪問時間について確認し、勤務表には８時30分からの訪問と記載してあったが、確認不足で７時45分からと思い込んでいたことを説明し、改めて謝罪をしました。その際には、「いいですよ、こちらこそ悪かったですね。」とお言葉をいただきました。今後は、訪問時間はいつもと同じと思い込まず、勤務表に記載されている内容をしっかり確認するようにします。	7月13日
3	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	家族	7月19日	夕方の点眼薬の確認について	７月18日の夕方にヘルパーが訪問に来てくれたが、点眼薬（キサラタン）を点眼した時間の記入がされていないため、点眼したかどうかを確認してほしい。	訪問の際に点眼を実施したが、時間の記入を忘れてしまい、記入漏れがないかの確認も怠ってしまいました。訪問したヘルパーが帰宅の際に、点眼薬の時間の記入を忘れてしまいました。また、状態が変化しているご利用者であり、訪問ヘルパーの意識がそちらに向いてしまっていたことも原因の一つです。申立者には、訪問の際に昨日の点眼時間の記入漏れを謝罪し、記入漏れに気付いた時点で確認の連絡を徹底することをお伝えしました。今後は、日誌を綴る際には記入漏れがないかを確認し、訪問終了後に日誌の記入漏れに気付いた際には、ご利用者宅へ連絡をし、確認を行うことを徹底します。また、ご利用者やご家族の様子が気になり、業務から意識が逸れることがあっても、最終の確認を怠らないように取り組んでいきます。	7月19日

苦情公表：2023年7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
4	天竜厚生会城北の家ケアサポートセンター	家族	7月25日	ケアマネジャーの訪問時間について	本日18時30分に訪問予定があり、仕事を早く切り上げたが、まだ来ていないため、来ないのか確認してほしい。	７月25日にご家族に訪問サービスについて連絡をすると、「ケアマネジャーの訪問は見合わせてほしい。」との話がありました。月１回の自宅訪問・モニタリングでの必要性を伝え、ご本人一人の対応が難しいのであれば、ご家族の帰宅時間の18時30分で時間調整をする旨をお伝えしました。その際に7/26でお伝えしたつもりでしたが、ご家族は7/25の当日と認識されていました。また、特段の事情があれば、訪問せずに電話等でモニタリングが実施できることを知りませんでした。申立者には、訪問日の認識に食い違いがあったことを担当ケアマネジャーから謝罪し、7/26の面談の際にも謝罪をしました。その際に「訪問を控えてほしい。」と再度話があったため、本庁介護保険課に連絡をし、モニタリングについて「指定居宅介護支援等（運営基準）14.特段の事情の解釈」として説明を受け、家族モニタリングを実施しました。今後は、電話で訪問日や時間変更する場合は、確認のために繰り返し復唱し、介護保険のマネジメントの判断に迷った場合は、行政等に確認し、ご家族への適切な説明と対応を行います。	7月26日