苦情公表：2023年7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	くんまデイサービスセンター	他福祉サービス事業所	7月4日	担当ご利用者の被保険者番号の相違について	6月分の実績の件で、ご利用者の被保険者番号が異なるが確認してもらいたい。	契約時に、記録システムの介護保険情報として被保険者番号を入力しています。今回は担当ケアマネジャーから当該ご利用者の介護保険証のコピーをFAXでいただいていました。その印字されている数字を誤って読み取っており、その数字を入力した後も正しいと思い、数字の間違いがないかどうかの確認作業をしておりませんでした。一度入力したものはそれぞれの様式等に自動転記されるため、実績報告書提出時等、その都度細かく被保険者番号までの確認はしていませんでした。 是正として情報を入力する際は、入力後に介護保険証の番号と入力した数字に相違がないか再度確認をすること、数字が曖昧な時は電話等でケアマネジャーに確認すること、事前にFAXで情報をいただいていた時（ＦＡＸの情報では不鮮明なことがあるため）も、正式には介護保険証の原本のコピーを後日いただくようにし、数字に相違がないかマーカーなどで線を引きながら確認することとしました。	7月4日

苦情公表：2023年7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
2	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	7月5日	送迎忘れについて	本日、デイサービスを利用することとなっているが迎えに来ない。遅れているのか教えていただきたい。	担当ケアマネジャーから最初にもらった提供票では、7/5はショートステイ利用となっており、7月中旬頃よりロングショートステイに変更になる可能性があるため、決まり次第、提供票の差し替えがあると事前に連絡を受けていました。7/4午前に差し替えの提供票がFAXで届きましたが、ロングショートステイへの変更のみと思い込み、翌日（7/5）のショートステイ利用がデイサービス利用に変更されていることを見落としていました。提供票を管理している所長が7/4午後から7/5まで不在であり、FAXが届いた後すぐに提供票の綴りファイルへ綴じていなかったため、利用変更に他職員が気付くことができませんでした。また、翌日に利用変更がある時は提供票の差し替えと併せてケアマネジャーから電話連絡がある場合が多いが、今回はなかったこともあり、変更に気付くことができませんでした。利用票の差し替えが届いた際は、一通り変更がないか現行の提供票と照らし合わせ、変更内容を職員間で共有し、すぐに提供票綴りファイルに綴じることとしました。	7月6日
3	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	7月11日	衣類が交換されていないことについて	朝着ていった衣服のまま帰ってきたが、今日は入浴していないのか確認したい。	入浴に関する事業所のルールとして、入浴の際に脱いだ洋服はかごに入れ、入浴時の注意が記載された札に従い衣類をセットし布を被せ棚にしまうルールがあります。当該ご利用者は入浴後衣類を交換するため、脱いだ服をかごに入れ、着替えの服を準備することとなっていましたが、入浴後に衣類交換せず、帰るよう準備をし布を被せてしまいました。ご利用者の着替えの有無については、入浴の札を見ながら確認することを徹底することや、着替えがあるご利用者については、入浴の札とオレンジ色のカードをさらにプラスして用意し、かごに入れ、着替えの交換が済んだかごよりオレンジ色のカードを抜き、青色の布を被せ棚に入れることとルールを変更しました。	7月12日

苦情公表：2023年7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
4	さやの家デイサービスセンター	地域住民	7月23日	送迎車の一旦停止が守られていないことについて	事業所北側道路を走行していたところ、事業所との合流交差点より一旦停止を守っていない車両を２台確認した。これまでにも３、４回程同様の事象を確認している。すぐに改善してもらいたい。	当該日の送迎関係職員に確認したところ、明らかに違反となるような危険な行為は確認できませんでした。しかし、停止線での確実な完全停止が徹底されていなかった可能性がありました。また、当該交差点は見通しが悪く、停止線より前に出ないと左からの車両が確認しづらい状況にあります。左からの車両を確認するため車体を前に出した際に、右からの車両の通行の妨げになった可能性も考えられます。停止線での完全停止という交通ルールの遵守の徹底や、停止線での一旦停止をした際に、見通しが悪い場での確認について、カーブミラーで車両の通行を確認し車両が来ないことを確認した後に最徐行にて前進することを職員間で共有しました。	7月24日