

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	4月5日	返却間違いについて	持参した軟膏を持ち帰っていないため確認してほしい。	入浴後に使用した軟膏について、薬袋に記名された名前の確認が疎かになり、誤って他のご利用者の鞆に入れてしまいました。入浴支援中の作業は、返却間違いが起こりやすいため、確実に確認できる時間帯（タイミング）に変更することとしました。	4月12日
2	さやの家ケアサポートセンター	家族	4月10日	連絡が来ないことについて	4/12にデイサービスの体験利用があると聞いて以降、体験利用についての話が来ない。どうなっているか確認してほしい。	説明不足により、ご家族に不安を抱かせてしまうことになってしまいました。初めての体験利用にあたり詳しい説明が不足していましたので、事前に日程（流れ）を確認する連絡を入れるなど、安心いただける情報提供に努めていくこととしました。	4月10日
3	しらいとヘルパーステーション	家族	4月17日	請求書の誤配送について	請求書が届いたが、封筒内に別の人の請求書が入っていた。どうしたらいいか教えてほしい。	利用料の請求書を封入する際、誤って2枚重ねて封入してしまいました。あらかじめ請求書や封筒の数を確認し、過不足がないかを確認することで間違いのないようにすることとしました。	4月17日
4	さいわいデイケアセンター	地域住民	4月19日	送迎忘れについて	迎えの時間が9：00だと思うが迎えの車が来ていない。確認してほしい。	苗字の異なる同じ名前のご利用者を間違えて認識してしまい、本来お迎えに行くべきご利用者の送迎忘れが発生してしまいました。今後は名前だけではなく、乗車する車両も含めた確認をすることで、間違いを防ぐようにしていきます。	4月19日
5	天竜厚生会ヘルパーステーション（障がい）	利用者本人	4月20日	右足薬指先が赤くなっていたことについて	入浴支援の後、靴下を履かせてくれたが、靴下の中で右足の中指と薬指が重なっていて薬指の先が赤くなってしまった。靴下を履かせてくれた後は指が重なっていないか確認してほしい。	靴下の着衣介助にあたり、親指、人差し指までの確認で大丈夫と思い込み、指先全体の確認を怠っていました。今後はすべての指先の確認を徹底することとします。	4月25日
6	さいわいデイケアセンター	家族	4月22日	軟膏の返却忘れについて	デイケアに行く際に持たせた軟膏が鞆に入っていなかった。そちらにあるか確認してほしい。	入浴支援時に使用した軟膏は、入浴後、業務が落ち着いた時間帯にそれぞれの鞆に返却することになっていましたが、事務所に置いたまま返却を忘れてしまいました。今後は、預かった軟膏を事務所職員も確認し、看護師とともに返却するよう手順を変更することとしました。	4月23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
7	さいわいデイケアセンター	家族	5月16日	送迎忘れについて	家族が帰ったら母親が自宅に居た。デイ・ケアに行っていると思っていたので、デイ・ケアがお休みなのか確認したい。	名前の異なる同じ苗字のご利用者を間違えて認識してしまい、本来お迎えに行くべきご利用者の送迎忘れが発生してしまいました。ご利用者のお名前は、間違いのないようにフルネームで確認することとしておりますので、徹底するよう再周知しました。	5月16日
8	さやの家デイサービスセンター	家族	5月16日	本人の物ではない衣類一式が入っていたことについて	本人の物ではない衣類一式が入っていた。どうすれば良いか。	デイサービスで用意した名前札を各ご利用者の鞆に付けさせていただいています。衣類返却の際、名前札の確認が疎かになり、他ご利用者の鞆に返却してしまいました。名前札の確認を徹底していくよう再周知しました。	5月24日
9	宮脇ケアサポートセンター	家族	5月20日	制度についての説明が遅かったことについて	令和5年5月に介護保険の申請をして要介護5の認定を受けていた。介護者慰労金支給対象者であったにも関わらず、対象であることを教えてもらえなかった。もっと早く教えて欲しかった。	今回のような申請(説明)漏れがないように、毎月事業所内でも帳票を使った確認作業をしていますが、介護者慰労金のチェック項目がなく気付くことが遅れてしまいました。今後は、要介護認定の申請にあたり、説明漏れがないようにチェック体制を徹底していくこととしました。	5月21日
10	さやの家ケアサポートセンター	家族	5月23日	デイサービス利用日の変更調整について	デイサービス利用日を5/28から5/31に変更して欲しいと依頼したが、デイサービスから6/1に利用できると連絡があった。5/31に利用できるか確認してほしい。	利用日の変更調整を電話連絡のみで行ったため、伝え間違いや聞き間違いによる認識違いが生じてしまいました。今後は、事業所に交付しているサービス提供票を差替えることで、書面で確認し合うこととしました。	5月24日
11	宮脇ケアサポートセンター	家族	5月24日	ショートステイの調整不足について	本日からショートステイを利用するつもりで準備しているが迎えが来ない。事業所に連絡を入れたら「本日は予約されていない。」との返答だった。どのように調整しているのか確認したい。	ご相談のあった日程変更について、ショートステイ事業所へ確認した後、結果についてご家族にお伝えすることを失念しておりました。連絡調整の進捗状況をメモや記録に残していなかったことが大きな要因ですので、今後は記録に残し確認していくこととしました。	5月27日
12	さいわいデイケアセンター	家族	6月3日	デイサービスの迎えが来ないことについて	本日からショートステイ利用予定となっている。デイ・ケアを利用する時と同じ時間帯にお迎えに来てくれると聞いているが、30分過ぎても来ないため確認してほしい。	申立者に電話連絡し、謝罪し、すぐにお迎えに伺うことを伝えました。サービスの併用にあたり、今回はデイ・ケア車両での送迎が可能である旨をショートステイ担当に伝えましたが、決定確認をせず配車表への反映も失念しておりました。今後は、配車表への反映とともに担当者間で対応を確認し、配車表についてもダブルチェックを確実にを行うよう再周知しました。	6月3日

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
13	しらいとデイサービスセンター	家族	6月5日	デイサービスの迎えが来ないことについて	8:50に迎えに来てくれると聞いていたが来ない。どうなっているのか教えてほしい。	すぐにお迎えに伺い、お待たせしてしまったことを謝罪しました。担当ケアマネジャーからデイサービスの利用相談は受けていましたが、正式な依頼との認識はなく、利用受付もなかったため、当日の利用予定者からもれてしまいました。今後は、利用が不確定な方については、ケアマネジャーからの連絡を待つばかりではなく、デイサービスからも利用の確認をしていくこととしました。	6月7日
14	天竜厚生会介護福祉機器センター	利用者本人	6月10日	約束した日時に電話がこないことについて	住宅改修の件で約束した時間に電話を待っていたが、30分過ぎても電話を頂けていない。以前にも同様のことがあったため、原因を明らかにし、今後の改善策を確立するよう努めていただきたい。	担当相談員より電話連絡し、謝罪しました。本件に限らず、行うべき業務の可視化（メモに残す等）ができておらず、多忙な中で失念を繰り返すことになってしまいました。今後は、約束事を失念しないように、業務の進捗管理表を作成し、確認・活用していくこととしました。	6月11日
15	掛川市東部地域包括支援センター	その他	6月11日	書類の誤配について	受け取った書類の中に、当院の患者以外の情報が記載された紙が入っているが、どのようにしたらいいか教えてほしい。	書類を封入する際、確認する工程がなかったため、不要な書類が重なった状態で入ってしまったことに気付かず、そのままお届けしてしまいました。今後は、お届けの前に書類を分類し、封入時にも内容を確認することとしました。	6月11日
16	天竜厚生会ケアサポートセンター	家族	7月16日	利用票の誤記載について	7/12に受け取った利用票に記載されているショートステイの日程が、家族が認識していた日程と違うため確認したい。	利用票を作成する際、当該月とは異なる月の予定表を見て作成していました。また、作成後の最終確認をしなかったことにより、誤ったままの利用票をお渡ししてしまいました。今後は、作成時及び作成後の確認を確実にしていくこととしました。	7月18日
17	天竜厚生会介護福祉機器センター	家族	7月22日	返却済みの福祉用具の利用料金が請求されていることについて	請求書の記載内容を確認したところ、返却したはずの福祉用具が請求料金に含まれている。確認をお願いしたい。	使用しなくなった福祉用具を回収する際に必要な書類作成を失念したことにより、請求誤りが生じてしまいました。今後は、回収する必要が発生したその場で必要書類を作成し、ご利用者、ご家族とともに確認していくこととしました。	7月23日
18	相談支援事業所ひがし	他福祉サービス事業所	7月23日	ご利用者本位の視点で支援できていないことについて	ご利用者を含めた話し合いが行われたと思うが、本日、当該ご利用者宅を訪問した際、本人から「辛かった。」と訴えがあった。ご利用者は自分の意見を言葉で伝えることが苦手であり、支援者主導で話を進めているのではないかと。事業所として、今回の事例を周知し、改善に向けて取り組んでいただきたい。	ご利用者が発言しやすい環境をつくること、必要に応じて事前に意向を確認しておくこと等、ご利用者の思いを汲み取ることへの配慮が不足していました。今後は、ご利用者本人の特性に合わせた意向確認を心がけ、ご利用者本位の生活が支えられるよう努めていくこととしました。	7月26日

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
19	さいわいデイケアセンター	当会職員	7月31日	交通違反について	施設名が掲載された車両が、右折禁止時間帯の交差点を右折しているところを見た。気を付けてほしい。	当時は送迎車のエアコン不調により、手元の操作に気を取られ、交通標識（右折禁止時間帯）の確認を見落とし、無意識に右折してしまいました。今後は事前の確認とともに、交通ルールを遵守した安全運転を心がけるよう職員にも周知しました。	7月31日
20	さやの家デイサービスセンター	地域住民	8月3日	運転ルールを守っていないことについて	対向車線を通行していたデイスサービスの車両が、反対車線を通行している一般車両の通行を妨げて右折していった。本来、左側車線を通行している車両の左折または直進が優先となるため、交通ルールを守った運転を心がけてほしい。	反対車線の通行車両の存在を認識していながら、帰路を急ぐあまり適切な優先順位を踏まえた運転ができていませんでした。ご利用者が乗車していることを念頭に安全運転を心がけるよう事業所内で周知しました。	8月4日
21	天竜厚生会訪問看護ステーション	家族	8月7日	気管カニューレと呼吸器の接続方法について	訪問看護利用後、家族が痰の吸引を行おうとすると気管カニューレと呼吸器の接続部が硬く外れなかった。訪問看護利用後に外れにくい時があるため軽めに接続してほしい。	人工呼吸器と気管カニューレの接続部分の固定が強かったことにより、ご家族にご不便をおかけしてしまいました。今後は、確実な接続を前提としながらも、ご家族にとっても扱いやすいことに留意して対応していくこととしました。	8月7日
22	相談支援事業所きずな	家族	8月19日	後任相談員から連絡が来ないことについて	4月以降、担当が変更になると聞いており、9月にモニタリングのための訪問があると聞いているが、まだ連絡がないので、気になり連絡した。	担当相談員の変更について、前任よりお伝えしていましたが、後任から連絡する時期についてはお伝えできていませんでした。今後は、担当変更後に、ご挨拶も含めた連絡を心がけていくこととしました。	8月19日
23	さやの家デイサービスセンター	家族	9月4日	送迎に来る時間と職員の態度について	いつもの時間よりも10分ほど早く到着された。支度に時間がかかるので、早くなる場合は事前に連絡が欲しい。送迎に来た職員の対応が悪く、上から目線で母に指示をしていた。	当日は、送迎コースの事情でいつもより時間がかかることが見込まれたため、少し早く事業所を出発しましたが、事前の連絡を怠ってしまい、早くお迎えに出向いたことで慌てさせてしまいました。今後は、出発を早める必要性が生じた際には、事前の連絡・相談を徹底していくこととしました。職員の対応については、当日の状況を振り返り常にご利用者に寄り添った支援をすることを確認し合いました。	9月5日
24	龍山デイサービスセンター	家族	9月11日	入浴後の着替え忘れについて	着替え用に肌着と紙パンツを入れておいたが、着替えた様子が無い。本日、入浴しているかどうか教えてほしい。	入浴支援を担当した職員に事実確認を行ったところ、入浴したものご本人が行う着替えを確認し忘れたため、同じものを着てしまったとのことで、ご家族にもその旨説明させていただきました。今後は、着替えを確認する職員を決め、衣類の準備と声掛けを行うこととしました。	9月12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
25	静岡市駿河区大里高松地域 包括支援センター	その他	9月18日	当番日の日程忘れについて	本日、老人福祉センター内で開催している「健康生活介護相談」の窓口当番になっていると思うが、担当者が来ていない。	窓口当番の日程を事業所内の行事予定表に反映させる際に転記漏れがあり、当日の失念につながってしまいました。行事予定作成業務を一人の職員が対応していたこと、その後の確認体制が無かったことが原因と考えられます。今後は複数の職員で行事予定作成に関わったうえで、日々の予定を確認していくこととしました。	9月18日
26	天竜厚生会介護福祉機器センター	当会職員	10月24日	公用車の駐車方法について	公用車が利用者宅の駐車場からはみ出して駐車され、後方ハッチも開けっ放しであった。接触事故に繋がる危険があるので気を付けてほしい。	先に訪問していたケアマネジャーの車両との間隔を意識するあまり、駐車位置への意識が足りていませんでした。後方ハッチについては、福祉用具の搬入にあたり閉めることが困難な状況にありました。今回のご意見を踏まえ、危険を伴う駐車及び搬入作業をしないよう周知しました。	10月24日
27	さいわいデイケアセンター	家族	11月1日	軟膏の返却間違いについて	前回利用後、毎回持って行っている軟膏が靴に入っていないかった。デイ・ケアにあるか確認してほしい。	軟膏を返却する際、ご利用者を誤認識したことにより返却間違いが生じてしまいました。今後は、返却前にご利用者の顔と薬袋に書かれた名前の確認、呼名による確認を徹底していくこととしました。	11月4日
28	さやの家ケアサポートセンター	家族	11月28日	保険証を返してほしい	市への届出が必要とのことで介護保険証を渡したが返却がない。早く返してほしい。	介護保険証をお預かりする際、市へ届出を行う日、ご家族に返却する日の詳細をお伝えできていなかったことにより、ご心配をお掛けすることとなってしまいました。今後、保険証等をお預かりする際には、使用用途や返却予定日の詳細をお伝えしていくこととしました。	11月28日
29	さいわいデイケアセンター	家族	12月2日	血糖測定器の返却忘れについて	デイケアに持って行った血糖測定器が靴の中に入っていないかった。デイケアに忘れていないか確認したい。	血糖測定器を扱う者（職種）が返却を失念してしまい、その他の職員も確認を十分にできていませんでした。今後は、複数職員での最終確認を行い、返却忘れ予防に努めていくこととしました。	12月4日
30	宮脇ヘルパーステーション	他福祉サービス事業所	12月10日	尿取りパッドが入ったまま洗濯機を回したことにについて	ヘルパーが洗濯機を回した後、洗濯槽内が尿取りパッドのポリマーで大変なことになっている。今後、気を付けてほしい。	普段、尿取りパッドを使用されていることは承知していましたが、下着に貼られていたパッドと下着の色が似ていたこともあり、パッドの存在に気付くことができず、そのまま洗濯してしまいました。今後、洗濯の際にはパッド等が混入しないように確認していくこととしました。	12月10日
31	さいわいデイケアセンター	利用者本人	12月20日	水分量表の返却忘れについて	水分量表が連絡ファイルに入っていないかった。デイケアに忘れていないか確認したい。	当日は職員の急な休みがあり、慣れていない職員が対応する中で返却忘れに繋がってしまいました。今後は、不慣れな職員が対応する場合にも返却忘れが生じないように、返却確認手順を明確にしたうえで周知・徹底することとしました。	12月23日

N0	対象部署	申立者	受付日	件 名	苦情内容	対応内容	対応日
32	天竜厚生会ヘルパーステーション	利用者本人	12月25日	訪問中に電話対応した時間を延長しなかったことについて	訪問に来ていたヘルパーに緊急の電話が入り対応していたが、電話対応にかかった時間を延長することなく帰ってしまった。	当日は、次の訪問予定により時間延長することができず、振替訪問等の意向確認も十分にできておりませんでした。支援が中断することがないように事業所として連絡体制を整えることが前提ではありますが、今回のように支援を中断せざるを得ない場合には、その後の対応について、ご本人やご家族への意向確認、説明を丁寧に行っていくこととしました。	1月6日
33	天竜厚生会訪問看護ステーション	家族	12月27日	職員の注意不足による転倒について	なぜ父が転倒したのか状況を知りたい。職員がいるにもかかわらず、転びやすい父から目を離したことが転倒につながったのではないかと。	他の業務に気を取られ、転倒リスクの高いご本人から目を離してしまいました。今後は、直接支援以外の業務を行う際にも、ご本人が安全な状態であることの確認を徹底していくこととしました。	1月6日
34	さいわいデイケアセンター	家族	1月10日	歩行器のカゴの返却忘れについて	デイケアから帰宅して以降、歩行器のカゴが見当たらない。デイケアにあるか確認してほしい。	歩行器の取り扱い方法について、職員間の認識が異なっていたことにより、返却忘れに繋がってしまいました。今後は、歩行器にカゴが付属されていることを共通認識として持ち、所在確認、返却確認を確実にしていくこととしました。	1月10日
35	天竜厚生会ヘルパーステーション（障がい）	家族	1月24日	飲み薬が落ちていたことについて	帰宅したら飲み薬が1つ落ちていた。今後は気をつけてほしい。	ご本人との会話中に服薬支援をしたことにより、口からこぼれてしまった可能性が考えられます。今後は、薬を飲むことに集中できる環境が整えられるよう、お声掛けさせていただきます。また、口からこぼれることを防ぐために、ティースプーンを使用して服薬支援を行うこととしました。	1月27日
36	しらいとケアサポートセンター	他福祉サービス事業所	1月29日	サービス提供票の誤配について	受け取ったサービス提供票の中に、他事業所のものが混ざっていた。	ご利用者名や事業所名の確認を複数職員で行う手順を怠ったことにより、サービス提供票の誤配に繋がってしまいました。手順通りに業務を行うことを事業所内で再周知し、再発予防に努めていくこととしました。	1月29日
37	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	利用者本人	2月3日	レシートとポイントカードの返却忘れについて	買い物代行をお願いしたいが、買い物後レシートとポイントカードの返却がない。明日使用するため、本日中午に返却してほしい。	ご利用者との会話に気を取られ、レシートとポイントカードの返却を失念してしまいました。買い物代行後は、購入した商品の受け渡しと同時にレシート、ポイントカードを返却する手順を徹底するとともに、ご利用者宅を退室する前には、お預かりした貴重品を保管する買い物ケース内を確認することとしました。	2月3日
38	やまびこデイサービスセンター	家族	2月13日	利用中の様子の報告方法について	デイサービスの送迎職員から、本人がいる前で「尿臭がするため、ご自宅で確認してください。」と言われた。本人はショックを受けて、デイサービスに行きたくないと言っている。楽しみにしていたデイサービスであるため、また行けるようにするためにどうすればいいか困っている。	配慮を欠いた報告となり、ご本人を不快な気持ちにさせてしまいました。利用中の様子を報告することばかりにとらわれず、その場に応じた対応を心がけていくこととしました。	2月13日