

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	天竜厚生会アクシア藤枝（短期）	家族	6月2日	カバンに入れた書類の確認について	前回のショートステイ利用時に封筒内に入れた連絡票と実績記録表をカバンに入れて持参したが、ショートステイ終了後もそのままカバンの中に入っていた。荷物の確認はしっかりしているのかを教えてほしい。	ショートステイご利用者の荷物については、帰宅時に返却忘れないよう荷物チェック表への記載と写真撮影をすることとしていましたが、連絡票や実績記録表については荷物チェック表のチェック項目に入っていなかったため確認漏れがあり、そのまま返却をしてしまいました。今後については、荷物チェック表の中に連絡票等の項目を作成し、受入れ時に必ずチェックすることとしました。ご家族には上記の旨を説明し、謝罪をしました。	6月3日
2	浜名（短期）	家族	6月17日	ショートステイ終了後、左足に水ぶくれができていた件について	ショートステイから帰宅後、左足のふくらはぎに大きな水ぶくれができていた。何があったか教えてほしい。	サービス利用中の状況確認をしましたが、火傷（水ぶくれ）をするような出来事が見当たらないため、受傷の可能性（原因）について検討し、ご家族へ謝罪、報告をしました。 受傷の可能性として以下の3点が考えられます。①入浴時のシャワー湯温・機械浴は45℃を超える高温になると警告音が鳴動する設計となっており、また複数名の職員が対応していることから湯音が高温になっていたことは考えにくいですが、可能性としては否定できません。②ホットキャビネットから出したばかりの熱い下拭きタオルやオシボリがあたってしまった可能性が考えられます。③車いすのフレーム等で擦れて受傷した可能性があります。 再発防止として、①入浴やシャワーをかける際は湯温のムラに注意し、こまめに湯を触るなどして温度に注意しながら入浴支援を行うことを再徹底します。②ホットキャビネットから取り出した下拭きタオルやオシボリは取り出して、少し時間を置くなどし、適温を確認してから使用することとし、また、高温なものがご利用者にあたらないよう置き場所に注意していくことを徹底します。③ご利用者の体動等に留意し、体に触れる部分をタオル等でカバーするようにします。	6月18日
3	浜名（短期）	家族	7月2日	ショートステイ退所後、左上腕にアザがあったことについて	前回ショートステイを利用した際、顔の傷と足のアザについては報告をもらったが、それ以外にも左上腕にアザがあった。気を付けてほしい。	電話をいただいた際に原因究明と再発防止策を検討することをお伝えし、謝罪しました。 アザの原因については、就寝時に自ら移動されることによる受傷、またショートステイ退所直後に他事業所を利用し帰宅されているため、その際に受傷した可能性があります。退所時に見える範囲でのボディチェックを行うことになっていますが、今回怠っていたために、最終的な受傷状況の確認ができていませんでした。今後については、入所時・退所時の見える範囲でのボディチェックや入浴時に全身のボディチェックを確実にすることとしました。	7月2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
4	美浜（短期）	家族	4月29日	ショートステイ利用時の服薬忘れについて	ショートステイ利用開始日の15時服薬の薬がそのまま戻ってきた。経緯を報告してほしい。	その場で謝罪し、状況を確認することを伝えました。 確認した結果、ショートステイ利用当日、持参されたノートにご家族から「すでに頓服を飲ませたため本日分は使えない」と申し送りがあり、ショートステイの受け入れを行ったケアワーカーが、15時の定期薬を頓服薬と誤って認識し、そのまま報告や説明をせずに返却してしまったことが原因でした。 是正として、15時の定期薬とは別に頓服薬を持参されていることを職員へ再周知すること、昼食薬の薬箱の札に“15:00”の枠を新たに追加し、見落としがないよう札に色をつけることとしました。 申立者には、施設長と主任ケアワーカーから改めて状況の説明と謝罪をし、再発防止に努めていくことを伝えました。	4月29日
5	浜名	家族	9月27日	リフトからの転落事故について	8月3日に発生したリフトからの転落事故について、その後は是正どおりに行われているのか。改めて原因と対策を確認したい。今後も怪我が続くようであれば信用できない。	その場で改めて事故の原因と是正を説明し、謝罪しました。また、事故の経緯、原因、是正について書面確認の求めがあったため、事故報告書をもとに経緯、原因、是正を記載した書面をお渡ししました。さらに、事故後から月に1回、リフトの使用方法についての勉強会を実施し、再発防止に努めていることを伝えました。	9月27日
6	浜北学苑（短期）	家族	10月15日	受給者証・保険証類の返却忘れについて	ショートステイから帰宅したが、受給者証や保険証が入った袋が見当たらないため確認してほしい。	帰宅時の荷物チェック作業の際に誤ってゴミ箱に落ちてしまった可能性が考えられ速やかに確認したところ、受給者証等が入ったご本人の袋を発見しました。 原因として、上記荷物チェック作業の環境のほか、受け入れ時のチェックに受給者証等を入れた袋の記載がもれたこと、一部の荷物は中身を確認せずにそのまま保管していたことが考えられます。 是正として、今後は受け入れ時に荷物を写真撮影し、帰宅前に撮影した写真と荷物を確認すること、保険証はコピーを取らせていただき原本は持参いただかなくても良いようにすること、受給者証の持参有無を確認し、受給者証は事務所で保管すること、ケアワーカー室のゴミ箱を蓋付きの物に変更し、荷物チェックは静養室や作業室等の広い場所で行うこととしました。 是正内容について、電話にて申立者に報告し、改めて謝罪いたしました。	10月18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	浜名	家族	10月27日	食事支援等について	厚生会まつりの際、昼食時に同席したが本人が30分経っても一口しか食べさせてもらえていなかった。もう一名のご利用者の食事支援をしていたとしても30分で一口は少なすぎるのではないかと。 昼食の薬について職員に確認聞くとすると、「確認してきます」と言われた。服薬内容を把握していないのはいかがか。 食事でマドレーヌが出てきたため、食べられるのか職員に質問したところ「大丈夫です」と、刻んで牛乳をかけてぐちゃぐちゃにして提供されていた。 職員より、食事支援をしてほしいと言われたが、そもそも施設で食事提供してもらえるものだと思っていた。職員が足りないのか。爪が長かったため、しっかりと切ってほしい。	その場で謝罪し、食事提供や爪の長さについて改善することを伝えました。食事提供が遅くなった理由として、職員が他ご利用者の食事介助と見守りを共に行っていたこと、食事介助中に他ご利用者がご家族と共に戻られたため、そちらの対応も並行して行っていたことが原因です。人手が不足している場合はインカム等を活用し、他職員の応援を仰ぐこととしました。また、申立者へ食事支援の依頼をした件については、職員がご家族が来られているご利用者は、食事介助を依頼して良いと思い込んでいたためです。原則職員が食事介助を行うよう定め、ご家族自ら食事介助をされる場合は、食事における注意点を説明することとしました。食事の提供方法については、ご本人の食事形態が「きざみ・粥」であり、普段パン等を提供する際は牛乳等に浸して提供しているため、厚生会まつりで購入したマドレーヌについても同様に牛乳に浸して提供しました。普段の食事提供の方法や理由について、ご家族に説明していなかったことが原因です。 支援の方法や理由を説明するとともに、食形態によっては、模擬店の食事ではなく通常の食事を提供することも検討していきます。上記の是正について、行事対応の流れ等に記載し、初めての職員でも対応できるようにします。薬については、対応した職員が7月中旬に雇用された職員であり、与薬支援を行っていなかったため、即答できず看護師に確認をしました。職員の接遇についても職員会議で周知・指導していきます。爪の長さについては、ご本人の不随意運動により短く切ることができていませんでした。爪は入浴時に確認することになっているため、1名での対応が困難な場合は、応援職員を呼ぶまたは看護師にも協力を仰ぐ等し、職員へ再周知を行います。以上の原因と是正について、後日申立者に電話にて報告し、改めて謝罪しました。今回いただいたご意見を踏まえ、今後改善していくことを伝え、ご納得いただけました。	10月30日
8	赤石寮	家族	11月11日	本人の服装について	面会時にジャージの上着のみで肌着・Tシャツを着ておらず震えていた。本人からも服が着たいとの訴えがあった。 また、下駄箱に本人以外の靴があり、以前渡した靴がなかった。もし壊れてしまったのであれば用意するので確認してほしい。	前日の夕方にユニット内に破れたTシャツが落ちていましたが、誰の物が特定できていませんでした。ご本人が素肌の上にジャージを着用している可能性まで考えが及びませんでした。今後破れた衣類を発見した際には、誰の物かを速やかに特定すること、特定が困難な場合は、着用している衣類の確認を行います。 靴については、以前持参いただいた外履きをご本人が破いてしまいましたが、ユニット外は車いすの移動が常となり内履きのまま出かけていたため、ご家族への連絡を失念しておりました。他者の靴箱を使用しないことの徹底と、靴が壊れてしまった場合は速やかにご家族へ報告することについて全職員へ周知しました。 申立者の方へは、改めて状況の説明と謝罪をし、ご理解いただけました。	11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
9	清風寮	地域住民	11月18日	交通ルールについて	11月18日12時頃、天竜厚生会の車が道路を逆走していた。しっかり教育していただきたい。	当該車輛を運転していた職員へ事実確認を行ったところ、運転中、助手席に同乗していたご利用者は落ち着きがなく、動きが気になり注意散漫になっていました。そのため曲がる所を間違えて逆走してしまったが、すぐに逆走に気づき近くの店舗駐車場に入ったとの事でした。 当該職員には、車両を運転する際は十分注意するよう伝え、他職員についても施設内の朝礼の際に、各自注意して運転するよう伝えました。	11月18日
10	美浜	他福祉サービス事業所	2月19日	ショートステイの迎えについて	本日ショートステイの予定だが、迎えがまだ来ていない。	ショートステイ利用予定表を確認したところ、当日はご本人の利用予定が入っていなかったため、受け入れの準備をしてお迎えに伺いました。予約を受けた際には、ショートステイ利用予定表に日程を入力することになっていましたが、ご家族から予約を受けた際の記録が残っておらず、内容確認ができませんでした。今後は、予約を受けた際に記録システムへ内容を入力し、後日確認ができるようにします。また、併せてショートステイ担当職員へ直接もしくは書き留めて伝えるようにします。申立者およびご家族に謝罪し、ご家族には再発防止策を伝え、ご理解いただけました。	2月19日