

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。	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
2	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いました。	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
3	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
4	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
5	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