

無断転載禁止・二次利用禁止

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	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	4月1日	靴の履かせ間違いについて	前回利用の際、帰宅時に他人の靴を履いていた。本人のものがあるか探してほしい。	入浴支援後、靴の色のみでご本人のものと思い込み、他ご利用者の靴を履かせてしまいました。名札の活用・名前の確認を徹底することを事業所内で周知しました。	4月1日
2	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18日	訪問時間が守られていないことについて	訪問時間よりも30分早く来た。約束の時間を守ってほしい。	お約束していた時間よりも早いズレた訪問となってしまう、ご迷惑をお掛けしました。時間を厳守することを事業所内で周知し、適切な訪問時間の管理を徹底することとしました。	4月20日
3	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション（障がい）	利用者本人	4月25日	必要な物が捨てられていたことについて	前回利用時、まだ読んでいない雑誌がゴミ箱に捨てられていた。	掃除支援を実施した後、必要な物と不要な物の分別をする際の確認が口頭のみであったことにより、分別の間違いが起きてしまいました。今後は、ご本人にも見ていただき確認していくこととしました。	4月26日
4	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	6月6日	連絡ノートの記載間違いについて	前回利用時にいただいた連絡ノートに記載されている薬の内容が他ご利用者のものではないかと思う。確認してほしい。	支援内容を記録する際に入力誤りがありました。また、連絡ノートに記載されている内容の確認が不十分であったことにより、誤りに気付かないまま配布してしまいました。今後は、ご利用者名の確認と併せて記載内容の確認も行っていくこととしました。	6月6日
5	宮脇ヘルパーステーション	利用者本人	7月10日	買い物後のレシートに頼んでいない商品が記載されていることについて	買い物支援後にレシートを受け取ったが、依頼していない商品名が記載されており、手元に商品が無い。どのように対応したらいいか教えてほしい。	購入した店舗に確認したところ、レシートの印字間違いがあったことがわかり、誤って印字された商品の金額を返金していただきました。今後、購入した商品を袋詰めする際には、レシートに印字された商品名と実際に購入した商品を照らし合わせて確認することとしました。	7月16日
6	龍山ケアサポートセンター	利用者本人	7月24日	デイサービスの迎えが来ないことについて	デイサービスの迎えが来ないので電話した。今日は行く日なので迎えに来てほしい。	ご自宅への定期訪問の際にデイサービスの利用日程の変更についてお聞きしましたが、デイサービスへの伝達を失念してしまいました。今後、同様の連絡をお聞きした際には、時間を空けずに関係事業所に伝えることを心がけ、伝達方法については、書面で行うことを徹底するよう事業所内で周知しました。	7月30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	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション（障がい）	利用者本人	7月21日	訪問時間が守られていないことについて	週に複数回の訪問をお願いしているが、特定の曜日だけ約束の時間よりも遅れて来る。前日に、訪問が遅れることについて連絡はもらっているが、毎回であり、その後の自分の予定も変更しなければならない。訪問終了時間を過ぎた後に話をして残っていることもあるため、改善してほしい。	訪問時間の遅れや延長があり、ご迷惑をお掛けしました。お約束した訪問時間を厳守することを事業所内で周知するとともに、必要に応じて訪問スケジュールの見直しや訪問するヘルパーを交代する等、時間の管理を徹底していくこととしました。	7月31日
8	天竜厚生会ヘルパーステーション	他福祉サービス事業所	9月5日	台所の窓が開かなくなったことについて	ヘルパーに台所の窓を閉めるようお願いしたが、その後、窓が開かなくなった。窓は知人に直してもらったが、今後は気をつけてほしい。	窓の鍵がうまくかからない状況にもかかわらず強引に施錠を試みた結果、開かなくなってしまったものと考えられます。本来であれば、鍵が正常にかからない時点でご利用者に報告し、相談すべきでありました。今後は、その都度、確認を取りながら支援をしていくことを事業所内で共有しました。	9月5日
9	しらいとデイサービスセンター	家族	11月6日	肌着の返却がないことについて	肌着の返却がないので確認してほしい。	入浴時に脱いで持ち帰る衣類は、ビニール袋に入れた後、記名して保管していますが、他の職員が記名に気づかず袋ごと処分してしまった可能性が考えられます。今後は記名等の明示を分かりやすくするとともに、入浴後速やかにご本人のポーチ等に返却することで、紛失や混入を防ぐこととしました。今回、紛失した肌着は見つけることができなかったため、同等品を購入しお渡しさせていただきました。	11月11日
10	やまびこデイサービスセンター	他福祉サービス事業所	12月6日	送迎時間の変更の連絡について	デイサービスから自宅まで送っていたが、自宅に到着する時間が普段に比べて遅いことで本人の気持ちが不安定になってしまった。今後、時間の変更が予め分かっている場合には事前に連絡をいただきたい。	ご利用者の様子について、ご家族に直接報告させていただきたく送迎時間を調整しましたが、時間の変更がご利用者にとっての不安につながるものが予測できておりませんでした。今後、送迎時間を変更する場合には事前に連絡や相談をさせていただきます。なお、ご家族への報告については、時間の変更を前提とせず、ご利用者にも配慮した適切な方法を検討してまいります。	12月6日
11	さやの家デイサービスセンター	家族	12月29日	持参したタオルの返却がないことについて	涎掛け用として首に白いタオルを巻いてデイサービスに出掛けたが、帰宅時にタオルを巻いておらず、荷物にも入っていなかった。	別途ご持参されたタオルについて、事業所内での周知が不十分であったことにより紛失に繋がってしまいました。今後、事業所内周知を徹底するとともに、私物と事業所のタオルが混在しないよう、記名の確認も徹底していくこととしました。	1月4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
12	さいわいデイケアセンター	地域住民	1月5日	運転方法について	後続車が繋がっていても道を譲ってくれないことが数カ月前から続いている。追い越した際に距離を詰められ、不必要なハイビームをされることがあり恐怖を感じた。後続車がある際に道を譲っていただくことはできないでしょうか。	後続車に道をお譲りすることは日頃から心がけていますが、当該道路は道幅が狭く追い越し可能な箇所が少ないため、お譲りするタイミングが遅くなってしまいました。ハイビームや車間距離についても、意図的に行ったことではありませんでした。今回いただいたご意見を事業所内で共有し、安全運転や周囲の車両に配慮した運転に心がけてまいります。	1月6日
13	さいわいデイケアセンター	利用者本人	1月6日	送迎が来ないことについて	利用日であるが送迎が来ない。	送迎表への転記間違いがあり、送迎忘れに繋がってしまいました。また、送迎表作成後のチェックを作成担当者のみで対応していたため、間違いにも気付くことができませんでした。今後は、一つひとつの業務を丁寧に行うとともに、複数名で確認していくこととしました。	1月6日
14	さいわいデイケアセンター	利用者本人	1月6日	送迎が来ないことについて	利用日であるが送迎が来ない。	送迎表への転記間違いがあり、送迎忘れに繋がってしまいました。また、送迎表作成後のチェックを作成担当者のみで対応していたため、間違いにも気付くことができませんでした。今後は、一つひとつの業務を丁寧に行うとともに、複数名で確認していくこととしました。	1月6日
15	掛川市中部地域包括支援センター	他福祉サービス事業所	1月26日	担当ご利用者以外の支援計画書が届いていることについて	翌月のサービス提供票を受け取ったが、担当ご利用者以外の支援計画書が紛れていた。どのように対応すればいいか教えてほしい。	サービス提供票と同じタイミングで支援計画書も配布していますが、事業所名と担当ご利用者名の突合を間違えてしまいました。また、配布時の確認も不十分であったことにより間違いに気付くことなく配布してしまいました。今後は、各手順においてミスが起こり得ることを踏まえて、丁寧な確認に努めていくことを職員間で周知しました。	1月26日
16	掛川市中部地域包括支援センター	その他	2月2日	間違い電話について	以前に間違い電話であることを伝えましたが、同様の電話がかかってきた。	事業所で控えている電話番号に誤りがありました。以前、間違い電話についてご指摘いただいたあとの訂正が不足していたことにより、同様のお電話をしてしまいました。今後は、正確な情報把握に努めていくとともに、間違いに気付いた時点で訂正していくことを事業所内で周知しました。	2月2日
17	天竜厚生会介護福祉機器センター	家族	2月25日	請求金額の誤りについて	返却したはずの福祉用具の代金が請求料金に含まれている。確認をお願いしたい。	返却のご依頼を受けた福祉用具を回収したあとの手続きを失念したことにより、誤った料金で請求書を作成してしまいました。回収手順の見直しを行い、全職員が統一した手順を守ることで再発防止に努めてまいります。	2月25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
18	天竜厚生会訪問看護ステーション	利用者本人	3月13日	訪問忘れについて	自宅のカレンダーに訪問看護の予定日を記載してくれてあったが、当日待っていても来なかった。	前月訪問時に、次月訪問予定日を1週間間違えてご利用者宅のカレンダーに記載してしまいました。今後は、日程変更があることも考慮して、まずは次月の予定をうかがい、訪問日を確定してからご利用者宅のカレンダーに記載させていただくこととしました。	3月19日
19	地域包括支援センターしんばら	地域住民	3月27日	電話番号の漏洩について	地域包括支援センターに相談した後、サービス提供事業所から間違い電話がかかってきた。電話番号が漏洩していないか確認してほしい。	申立者とは別の方の連絡先を着信履歴から確認させていただきましたが、その時点で間違えて申立者の連絡先を登録してしまい、他の事業所に伝えてしまいました。今後は、着信履歴については時間等を慎重に確認するとともに口頭での確認にも努め、他事業所に伝える際には、事前に書類等と照合することで間違いを防いでいくこととしました。	3月30日