苦情公表：2024年1月地域福祉部門

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	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5日	11月分の介護保険請求の返戻について	該当ご利用者のデイサービスセンターの11月利用分が返戻となっているが、請求はあげてもらえているか確認してほしい。	実績を入力した際には、画面上と手元の実績を見比べて、単位数には〇をつけて確認をしていましたが、画面上での単位数が間違っており、事業所から受け取った実績とケアマネジャーが入力する単位数の相違が生じたことが原因です。申立者には、電話にて謝罪しました。11月分の給付管理票を確認したところ、算定単位数が大幅に間違っており、確認不足が原因であるため、再チェックを行い、気を付けていくことをお伝えしました。今後は、入力画面と実績を照らし合わせて２度確認を行っていきます。また、思い込みをなくし、単位数だけでなくデイサービスセンターのサービスコードや提供時間なども変更がないか確認していきます。	1月5日
2	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8日	11月分の介護保険請求の返戻について	11月分の請求が返戻となって戻ってきた。請求内容を確認してほしい。	11月分の実績入力時、サービス利用日の複写をした際にサービス内容を間違えて入力してしまい、事業所の実績とケアマネジャーが入力したサービス内容に違いが生じたことが原因です。申立者には、11月分の請求内容を確認した上で、間違った内容であったため謝罪をし、12月分の請求時に再請求を依頼しました。併せて、確認不足が主な原因であるため、「今後はサービスコードについてもチェックをし、業務を行うようにします。」とお伝えしました。申立者からは、「12月に請求をします。お忙しい中ご確認ありがとうございます。」とのお言葉をいただきました。今後は、入力画面を確認する時には、単位数とサービス内容及びコードについても確認するよう徹底します。	1月8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
3	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	利用者本人	1月15日	訪問忘れについて	本日８時30分から支援に入ってもらうことになっているが、まだ職員が来ていない。いつもだと５分前には到着しているから、何かあったのではないかと心配になって電話をした。確認してほしい。	１週間前の１月８日(月)に勤務表を作成した時には予定に入っていたが、勤務表を１月10日(水)に再度確認した時には、提供票のカレンダーが次週になっていたため、予定を削除していました。また、一度予定に入れたため、削除したことに気付かなかったこと、週末の１月13日(土)に勤務表の確認を行わなかったことも原因です。申立者には電話にて謝罪をし、担当に確認する旨をお伝えしました。担当職員に確認すると訪問を失念していたため、時間を遅らせて訪問しました。訪問した際に再度謝罪しました。今後は、勤務表を作成する際には、必ず予定の入れ忘れがないかを提供票とカレンダーを確認します。また、ダブルチェックで勤務表を作成しているが、週末に漏れがないかを再度確認します。	1月15日
4	掛川市東部地域包括支援センター	その他	1月4日	地域包括支援センターが行なった前任ケアマネジャーとの調整について	事業所変更後の後任ケアマネジャーから「今後のサービスの利用について娘様と話をしていると、娘様から『母(ご利用者)は、本日デイサービスに行っている。』と話があった。居宅介護サービス依頼届出書も提出しておらず、ケアプランもサービス提供票も作成していない。前任ケアマネジャーには、包括支援センターからどこまで話しているのか、どのように対応していけばいいか教えてほしい。」と電話があった。	後任ケアマネジャーにご利用者家族を紹介した際に、現在利用しているサービスについて曜日や日程の確認を怠っていました。また、誰が、何を、どこまでするのか役割を決めておらず、曖昧になっていたこと、マネジメントや給付管理について理解していない部分があり、対応についても相談したり、情報共有ができていなかったことも原因です。申立者には、電話にて謝罪をし、早急に確認してご連絡させていただく旨をお伝えしました。その後、１月４日付で、居宅サービス計画書作成依頼届出書の提出と居宅介護支援契約書の取り交わしを行い、マネジメントを開始していただきたいとお願いをしました。併せて、前任である居宅介護支援事業所とデイサービスセンターには、１月１日付でケアマネジャーが変更となった旨を連絡しておくことをお伝えしました。今後は、ケアマネジャーの調整や引継ぎをする際には、誰が、何を、どこまでするのか役割分担を明確にし、双方に伝えるようにしていきます。	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
5	天竜厚生会ヘルパーステーション	家族	1月29日	壁板の破損について	１月26日(金)の午後に来た職員が、スロープを閉じておく紐のボタンをしっかり留めていなかったため、外れてスロープが倒れ、敷居の板が破損した。確認してほしい。	新規で朝の訪問と昼の訪問の１日２回支援に入る方で、朝は２名体制で対応したが、昼はサービス提供責任者が同席できなかったため、１名で支援に入りました。昼の訪問の支援内容については口頭で伝えたのみで、実際に車椅子移動介助を行ってもらわず、スロープの紐のボタンをしっかり留めることを伝えていなかったことも原因です。申立者には、その場で謝罪し、これからはしっかりボタンが留めてあるかを確認していくことをお伝えしました。また、弁償の有無を確認すると「よその方の物だったら弁償してもらうが、自分の家だから大丈夫です。」とのお言葉をいただきました。今後は、１日２回の訪問の場合は、必ず２名で訪問し、勉強会では車椅子移動の介助やスロープの扱いなどの身体介助の研修に取り組んでいきます。	1月29日