

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	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	4月3日	書類が届いていないことについて	4月からのケアプランを受け取っていないため、提出してほしい。	担当ご利用者の提供票作成時に、翌月のモニタリングとプランの更新を行っていますが、半年のケアプラン期間を一年と認識してしまい、管理一覧表へもモニタリングと記載していたため、更新月であることに気が付きませんでした。当日中にご利用者に事情をご説明し、アセスメントを実施しました。作成したケアプランに同意をいただき、申立者へ提出しました。今後は、提供票作成時にケアプランの期間を全員分、確認します。	4月3日
2	天竜厚生会ケアサポートセンター	その他	4月3日	書類が届いていないことについて	家族が3月1日に主治医問診票を受付に持ってきたが、主治医意見書の依頼が届いていないため、確認してほしい。	新型コロナウイルス感染症の臨時的扱いとなり、問診票を渡していなかったと記憶が曖昧になっていました。支援経過にも説明のやり取りや預かった書類、新型コロナウイルス感染症の臨時的扱いにすること、更新手続きの代行したことを記載していませんでした。申立者には、新型コロナウイルス感染症の臨時的扱いの更新で、主治医意見書は必要がない旨を伝え、了承をいただきました。今後は、支援経過に記載しなければならない内容は見えるところに掲示し、入力漏れがないようにします。また、訪問時の書類、預かってきた書類は、他のケアマネジャーに確認してもらうよう対応します。	4月11日
3	さやの家ケアサポートセンター	当会職員	4月4日	書類の紛失について	介護予防サービス・支援計画書を提出してもらったが、コピーであったため、原本を提出してほしい。	書類処理を当日に行わず、事務処理が多数ある中で同じような処理を同時に行っていたことが原因です。申立者には、原本が見当たらないことをご説明し、再度探してみるが見つからない場合は、ご家族にもご説明した上で、計画書の再発行をさせていただくことをお伝えし、了承をいただきました。今後は、訪問後の事務処理は当日に行い、個人で一つのファイルにまとめるようにしました。	4月6日

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
4	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	4月5日	書類の郵送間違いについて	受け取った書類の方は、もう1つの事業所 をご利用しているため、他の書類と一緒に 届けておくと連絡があった。	訪問介護事業所が市内に2か所あると認識し ておらず、3月に担当を引き継いだ際にも書 類をしっかりと確認できていませんでした。翌 日に、担当職員から直接口頭で謝罪をしまし た。今後は、書類の確認をしっかりと行うと ともに、特に引き継いだ場合は慎重に対応しま す。また、思い込みを防ぐためにも、ふくし あマップ（介護）を確認します。	4月5日
5	天竜厚生会訪問 看護ステーショ ン	家族	4月13日	領収書・請求書の渡し間違いにつ いて	訪問の際に領収書・請求書を置いていった が、本人のものではないため、確認してほ しい。	訪問前とお渡しする際の領収書・請求書の名 前の確認を怠っていました。当日中に再度訪 問し、お詫びの言葉をお伝えし、「いいです よ。」とのお言葉をいただきました。誤って 渡してしまった領収書・請求書を受け取り、 ご利用者の領収書・請求書をお渡ししまし た。今後は、カルテに領収書・請求書の封筒 が入っている場合は、訪問前の確認と、渡す 際には氏名を声に出し、確認後に渡すよう にします。	4月13日
6	天竜厚生会介護 福祉機器セン ター	利用者本人	4月17日	訪問時間の確認について	今朝、マットレスの交換をお願いしたが、 未だに交換に来てもらえていない。いつ来 てくれるのか確認してほしい。	本件は、当日の依頼ケースで、スケジュール 表の予定に記載していませんでした。申立者 からご連絡いただいた時点で、対応職員がご 自宅へ向かっているところであったため、今 しばらくお待ちいただきたいことをお伝えし ました。部署内周知における既存の取り決め 事項（追加事項等があればスケジュール表に 明記のうえ、居合わせた職員に口頭伝達す る）につき、訪問対応職員のみが知り得て いる内容であったため、所長が遵守の徹底を指 導しました。	4月17日

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
7	宮脇ヘルプステーション（障がい）	家族	4月26日	担当ヘルパーの変更について	買い物支援を頼んでいるが、こちらの希望通りの支援をしてくれないため、担当ヘルパーを変更してほしい。	商品の購入間違いに関しては、分かりやすくチラシを用意して下さっていましたが、職員が確認を怠っていました。商品が濡れたことに関しては、用意して下さっていた買い物袋（ビニール袋）を使用しておりませんでした。申立者には、電話にて謝罪をし、担当ヘルパーを変更する旨をお伝えし、了承をいただきました。今後は、雨天時の買い物の際には、濡れないように配慮することと、援助内での課題等は職員間で共有し、手順書を更新して統一した対応を実施していきます。	4月27日
8	天竜厚生会介護福祉機器センター	業者	5月10日	立ち合い忘れについて	住宅改修の事前下見を行う時刻を過ぎているが、現段階で機器センターの職員が到着していないため、確認してほしい。	訪問予定を記した付箋がスケジュール帳より外れ、紛失していたため、予定として認知できていませんでした。申立者には、上記の内容を説明し、当日のスケジュールより欠落していたことを謝罪しました。今後は、将来の予定の記載を付箋に記入、添付することを廃止とし、スケジュール帳への直接記入を原則としました。	5月11日
9	しらいと訪問入浴センター（障がい）	その他	6月7日	大きな声でキーボックスの暗証番号を言ったことについて	昨日の訪問入浴の訪問時に、「看護師がキーボックスの暗証番号を大きな声で言ってしまった。近所に聞こえていると困るから、番号を変えようと思っている。暗証番号は共有されているのか」と旦那様からお話があったとヘルパーから相談を受けたため、確認してほしい。	個人情報取り扱いへの注意が欠けており、暗証番号を確認した際に大きな声で復唱したことが原因です。訪問時にご本人およびご家族（旦那様）に謝罪をし、旦那様からも「気を付けてください。」とお言葉をいただきました。キーボックスの暗証番号の変更をお願いするも、「皆さんが慣れてきた番号であるため、今すぐは変えず、今後変えようと思います。」とお話いただきました。今後は、声の大きさ・トーン・表情などの違いで、相手の捉え方が変わってくることを充分認識し、家族等とのやり取りにおいては、個人ではなく事業所としての立場から対応にあたるようにします。また、個人情報には細心の注意を払い、入浴車内で暗証番号の確認をし合うようにします。	6月8日

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
10	天竜厚生会ケアサポートセンター	業者	6月9日	ケアプランの誤送信について	ご利用者のケアプランが送られてきたが、確認してほしい。	FAXを送信する際には、送信先とFAX番号と送信件数を確認することになっていますが、同時に2件送信したため、誤送信した1件目の確認を怠ってしまいました。申立者には、誤送信してしまった旨を謝罪し、破棄していただくように依頼しました。今後は、2件以上同時に送信する際は、1件ずつ送信先とFAX番号を確認するようにします。	6月9日
11	掛川市中部地域包括支援センター	当会職員	6月9日	引き継ぎ不足について	ケアマネジャーに引き継ぐ際に職員が同行するかしないかは地域包括支援センターの判断なのかもしれないが、事前に情報があれば、ご本人とご家族の受け入れもスムーズだったと思う。	迅速な対応を必要とするケースであったため、訪問日が先になってはいけないと思い、ケアマネジャーとご家族（妻）で直接連絡のやり取りをしてもらうように依頼し、同行訪問を行いませんでした。受け付けた電話で謝罪をし、今後の引き継ぎを丁寧に行うことについて地域包括支援センター内で話し合い、周知することを申立者にお伝えしました。今後は、ケアマネジャーを紹介する時は、極力、同行訪問するようにします。また、病状によっては迅速な引き継ぎ対応が必要ですが、支援者側とご本人とご家族の理解度にずれが生じた場合は、理解度に合わせてできる限り訪問し、丁寧に説明を行うようにします。	6月9日
12	掛川市中部地域包括支援センター	家族	6月19日	担当ケアマネジャー交代後に連携がうまくできていないことについて	最近担当ケアマネジャーが変更になったばかりで、うまく連携できていないため、確認してほしい。	担当変更後の後任職員から申立者に連絡を取ることを怠ってしまい、ご家族の意向を確認せず、ご利用者からのみ話を聞いていました。申立者に現在の担当職員と話していただくことを提案すると「ぜひ、そうしてほしい。」との返答であったため、翌日、担当職員から電話をさせていただきました。改めて対応に配慮が足りなかったことを謝罪し、6/30の訪問時に再度意向確認を行うことを了承いただきました。今後は、引き継ぎを受けたケースに対して、ご本人とご家族との関係性を理解し、連携を心掛けながら信頼関係の構築に努めていきます。	6月20日

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
13	宮脇ケアサポートセンター	家族	6月26日	ショートステイ利用中にデイサービスの迎えが来たことについて	6/25～27までショートステイ利用中であるが、6/26にデイサービスのお迎えが来た。	ショートステイ利用日の変更希望があったため調整を行い、6/25～27で利用することになりました。変更前はショートステイの利用日がデイサービスの利用日と重複しておらず、デイサービスへの提供票の差し替えをすることを忘れていました。申立者には、電話にて謝罪し、利用のサービスが重ならないように注意することをお伝えしました。今後は、サービス利用日の変更時には、変更のないサービス事業所にも提供票の差し替えを行うようにします。	6月26日
14	宮脇ヘルパーステーション（障がい）	家族	6月29日	4月自費サービス分の請求書が届かないことについて	4月に2回自費サービスで通院介助をお願いしたが、その分の請求書が届かないため、確認してほしい。	月末の実績管理の際、自費サービスの入力には自費サービス専用のファイルを見て行っているため、間違えて個人ファイルに綴ってあった今回の日誌の処理に気付かませんでした。申立者には、その場で謝罪をし、金額を確認して電話連絡させていただきたい旨をお伝えしました。その際に「金額が分かれば今月分と一緒に請求書を出してくれればいいですよ、通院介助してもらってとても助かりました」とのお言葉をいただきました。今後は、自費サービスの入力時は、訪問予定管理画面だけでなく、請求業務管理・実績管理画面にも直接訪問時間を入力し、請求漏れのないように確認を徹底することをお伝えしました。	6月29日

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
15	相談支援事業所 ひがし	利用者本人	7月12日	プライバシーの侵害と対応の遅さ や方法について	ヘルパーとの情報共有でゴミの量だけでなく、内容なども共有されていた。また、食べきれなかった分を廃棄したところ「もったいない。」などの言葉を言われ、心配する言葉掛けがない。相談員にも対応の改善などを話したが、一向に連絡がなく、今日に至っている。体調もまだ回復してなく、今後も不安があるため、担当の変更もしてほしい。	ゴミの量の問題について、ヘルパーからの言葉をそのままご本人へ伝え、改善を促してしまいました。また、精神状態などを十分に考慮せずに発言したこと、食材の廃棄という点からご本人の状態ではなく、「無駄にしている。」という思いを優先し、話をしたことが原因です。申立者には、改めて対応の不備を謝罪し、是正内容をお伝えしました。担当者交替の希望もあるため、事業所内で調整を図り、改めて7/18～7/21迄に回答することをお伝えしました。今後は、担当相談員に投げかけた相談の返答が遅いまたはない場合は、その他に連絡できる手段を掲示し、回答に時間がかかる場合に関しては、明確に回答期限を示していきます。相談員として対応に不安がある場合は、管理者・他相談員にも相談をしながら説明方法を考え、支援者の気持ちが先行しないよう、ご本人の状況や気持ちに寄り添った対応を心掛けた上で、支援を提供していきます。	7月14日
16	天竜厚生会ヘル パーステーション	家族	7月13日	訪問時間の間違いについて	今日は、8時30分からの訪問であるため、確認してほしい。	普段は7時45分からの訪問が多く、担当ヘルパーは、この日も7時45分からの訪問だと思い込んでいました。申立者には、その場ですぐにお詫びをし、8時30分に改めて訪問し直すことをお伝えしました。再度訪問した際には、サービス提供責任者に訪問時間について確認し、勤務表には8時30分からの訪問と記載してあったが、確認不足で7時45分からと思い込んでいたことを説明し、改めて謝罪をしました。その際には、「いいですよ、こちらこそ悪かったですね。」とお言葉をいただきました。今後は、訪問時間はいつもと同じと思い込まず、勤務表に記載されている内容をしっかり確認するようにします。	7月13日

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
17	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	家族	7月19日	夕方点眼薬の確認について	7月18日の夕方にヘルパーが訪問に来てくれたが、点眼薬（キサラン）を点眼した時間の記入がされていないため、点眼したかどうかを確認してほしい。	訪問の際に点眼を実施したが、時間の記入を忘れてしまい、記入漏れがないかの確認も怠ってしまいました。訪問したヘルパーが帰宅の際に、点眼薬の時間の記入を忘れてしまいました。また、状態が変化しているご利用者であり、訪問ヘルパーの意識がそちらに向いてしまっていたことも原因の一つです。申立者には、訪問の際に昨日の点眼時間の記入漏れを謝罪し、記入漏れに気付いた時点で確認の連絡を徹底することをお伝えしました。今後は、日誌を綴る際には記入漏れがないかを確認し、訪問終了後に日誌の記入漏れに気付いた際には、ご利用者宅へ連絡をし、確認を行うことを徹底します。また、ご利用者やご家族の様子が気になり、業務から意識が逸れることがあっても、最終の確認を怠らないように取り組んでいきます。	7月19日

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
18	天竜厚生会城北の家ケアサポートセンター	家族	7月25日	ケアマネジャーの訪問時間について	本日18時30分に訪問予定があり、仕事を早く切り上げたが、まだ来ていないため、来ないのか確認してほしい。	7月25日にご家族に訪問サービスについて連絡をすると、「ケアマネジャーの訪問は見合わせてほしい。」との話がありました。月1回の自宅訪問・モニタリングでの必要性を伝え、ご本人一人の対応が難しいのであれば、ご家族の帰宅時間の18時30分で時間調整をする旨をお伝えしました。その際に7/26でお伝えしたつもりでしたが、ご家族は7/25の当日と認識されていました。また、特段の事情があれば、訪問せずに電話等でモニタリングが実施できることを知りませんでした。申立者には、訪問日の認識に食い違いがあったことを担当ケアマネジャーから謝罪し、7/26の面談の際にも謝罪をしました。その際に「訪問を控えてほしい。」と再度話があったため、本庁介護保険課に連絡をし、モニタリングについて「指定居宅介護支援等（運営基準）14. 特段の事情の解釈」として説明を受け、家族モニタリングを実施しました。今後は、電話で訪問日や時間変更する場合は、確認のために繰り返し復唱し、介護保険のマネジメントの判断に迷った場合は、行政等に確認し、ご家族への適切な説明と対応を行います。	7月26日

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
19	宮脇ケアサポートセンター	家族	8月30日	デイサービスセンターのお迎えが来ないことについて	デイサービスセンターのお迎えが来ない。ケアマネジャーより、早く帰ってきた日があったので、本日デイサービスセンターの利用ができると聞いていた。	8月15日に体調不良で、宮脇デイサービスセンターの利用をしたがすぐ帰宅となり、利用はなかったことになりました。代替日として8月30日に利用できることをご家族と相談し、利用票の変更をしましたが、デイサービスセンターにまで伝わっていなかったこと、変更した提供票をデイサービスセンターに渡していなかったことが原因です。申立者には、デイサービスセンターに送ってきてくださった際に謝罪をしました。その際に「利用できたのでよかったです。本人が『迎えに来てくれなかったから行かない』と言ったので、かえってご迷惑をおかけしてしまうかもしれないが、よろしくお願ひします。」とのお言葉をいただきました。今後は、デイサービスセンターの利用を変更する場合は、デイサービスセンターの事業所に相談すること、利用日を変更した場合は、すぐに提供票の差し替えを事業所に渡すようにします。	8月30日
20	地域包括支援センター北遠中央	家族	8月31日	訪問の約束時間に来ないことについて	12時から家で待っているけど、地域包括支援センターの方が来ないため、どうなっているか確認してほしい。	8月30日にA職員が「8月31日の12時からの訪問を15時に変更してほしい。」と連絡を受け、8月31日にB職員が「やはり本日の訪問を12時からでお願いしたい。」と連絡を受けました。訪問予定であった担当職員へ「B職員」、「A職員」の順番で報告し、連絡を受けた順でなかったため、15時からの訪問と認識していました。また、家族から連絡のあった日時まで確認しなかったこと、すぐに確認の連絡をしなかったことも原因です。申立者には、担当職員から謝罪をし、予定していた8月31日の別の時間に調整するもできなかったため、改めて日程調整をして後日訪問しました。今後は、伝言を報告する際、受ける際は、連絡のあった日時を確認していきます。また、複雑な変更の場合は、ご家族へ確認の連絡を行うようにします。	8月31日

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
21	しらいと訪問入浴センター	他福祉サービス事業所	9月13日	看護師の介助方法について	「最近来る看護師が雑で、あの人が来るなら、週2回の入浴を1回に減らしたい。」とご利用者が言っている。話を聞いてもらえないか。	訪問前に細かな支援内容を共有する時間がなく、当該職員は他事業所での経験があるため任せてしまい、訪問が初めての看護師に戸惑わせてしまったことが原因です。申立者には、ご利用者と話した内容を報告し、「とりあえず様子を見てもらって、また何かあった際には連絡します。」とのお言葉をいただきました。今後は、同一職員の訪問が難しい状況や事業所の状況を説明して了承を得るようにし、関係職員へも情報共有をします。また、しらいと訪問入浴の支援の流れを説明し、ご利用者にとって今まで通りの支援を提供すること、不安軽減に努めること、個々に合わせた介助方法を共有することを意識していきます。	9月13日
22	天竜厚生会浜松ヘルパーステーション	利用者本人	10月5日	買い物代行をしてもらったが、お釣りをもらっていないことについて	買い物に行ってもらったために5000円を渡した。商品はもらったが、お釣りをもらっていないため、確認してほしい。	普段買い物終了後には、ご本人にレシートを見せて、金額を伝えてお釣りを渡していましたが、この日は話かけられたこともあり、お釣りを渡し忘れたまま、訪問を終了してしまっただけが原因です。申立者には、訪問をして直接お釣りをお渡しする旨をお伝えし、訪問した際に改めて謝罪をして、お釣りをお渡ししました。「急に寒くなってきたから、そういうこともあるよね。」とお言葉をいただきました。今後は、お金の返却が優先事項のため、ご利用者との会話前に確実にを行うようにします。また買い物終了後には、ご本人にレシートを見せ、日誌の計算した金額も見てもらいながら、お金を並べてお釣りの確認をしてもらうようにします。	10月5日

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
23	天竜厚生会訪問看護ステーション	家族	10月11日	訪問時間が過ぎているが、看護師が来ていないことについて	10月9日の訪問看護の代替として、10月11日の14時の訪問となっているが、時間が過ぎても訪問看護師さんが来ない。今日来る看護師さんがいるか確認してほしい。	出勤後、当日訪問するご利用者のカルテをスケジュール表を確認せず、準備をしていました。また、始業時の朝礼でスケジュール表を読み上げた際に、定期訪問以外のご利用者のカルテを準備できていないことに気が付かなかったことも原因です。申立者には、担当の訪問看護師からすぐに折り返す旨をお伝えしました。その後、担当からご利用者へ連絡をし、謝罪とともに16時から訪問させていただく旨をお伝えし、訪問しました。今後は、定期訪問以外に訪問が予定された場合は、週間スケジュール表に赤ペンで記入するようにします。なお、朝の朝礼時に予定を読み上げた訪問者が、いつもと違う日時での訪問の場合は、その旨を読み上げます。また、ご利用者名と準備されたカルテが同一であることを確認します。	10月11日
24	掛川市東部地域包括支援センター	利用者本人	10月19日	受診予約がされていないことについて	受診予約が11時にされていると思い、実際に病院へ行ったが予約されておらず、待たされている。どういうことか確認してほしい。	前回自宅訪問をした際、受診の予約について病院に確認していただくよう、ご家族に依頼をしました。その場で電話するも、地域包括支援センター職員から話をしてほしいとのことであったため、電話を代わり、病院側からは「予約制ではないため、11時30分までの間に来ていただければ対応できます。」と話があったため、その旨をご本人にお伝えしましたが、ご理解いただけたかの確認をしなかったことが原因です。申立者に電話で謝罪し、その後ご本人がいる病院に向かい、改めてご本人とご家族に謝罪をしました。今後は、説明を理解して下さったかを確認し、理解されていない場合には、紙に書くなどの対応をします。また、他に関わってくださっているご家族がいる場合には、ご本人に説明したことをお伝えするようにします。	10月19日

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
25	宮脇ケアサポートセンター	家族	11月16日	訪問忘れについて	本日、10時30分に訪問の予定だったと思うが、まだ来ていないため確認してほしい。	11月16日(木)の10時30分に訪問するアポイントを取っていましたが、ご本人が「デイサービスに行くか休むかは、当日の朝にならないと分からない。」とのことであったため、ご本人がいるかどうかの確認の電話をして訪問する旨を伝えていました。しかし、その日の午前中に別の訪問や緊急訪問が入り、電話で在宅かどうかをご本人に確認しませんでした。また、別の日に訪問しようと勝手に判断してしまい、ホワイトボードへの当日の予定の記載を怠ってしまったことも原因です。申立者には、担当ケアマネジャーから連絡をし、11月16日(木)の15時に自宅訪問させていただく旨をお伝えしました。訪問した際にご本人とご家族にお詫びをし、必ず訪問の朝に電話連絡を入れる旨をお伝えしました。ご家族からは「これからもよろしくお願ひします。」とお言葉をいただきました。今後は、思い込みや勝手に判断をせずに確認を行うこと、ホワイトボードに訪問予定を必ず記載するようにします。	11月16日
26	掛川市東部地域包括支援センター	地域住民	12月7日	駐車場所の間違ひについて	警察より総務課に入電がある。申立者より、「当該職員の車があるため、車で外出できない。」と問い合わせがあったとのこと。申立者が駐車している車両ナンバーを警察に問い合わせ、天竜厚生会の車両であることが分かり、総務課に連絡が入った。	当該職員は、初回訪問時に駐車場所を家族より確認し、正しい場所に停めたにも関わらず、今回の訪問時は勘違いをし、家族への確認も怠ってしまいました。また、「駐車場所が自宅以外であること意識が薄く、近隣の配慮が足りなかったこと」、「車両に法人名等の記載がなく、当該職員に連絡がつくまでに時間がかかってしまったこと」も原因です。連絡を受けた当該職員は速やかに車を移動させ、該当店舗に謝罪に行きました。申立者には、時間を改めて同日に部署長とともに謝罪に行きました。申立者より「大丈夫ですよ。」とお言葉をいただきました。今後は、公用車で訪問しているという責任を持ち、駐車場所は特に注意を払い、駐車中は、車のフロントに地域包括支援センターのチラシが見えるように掲示していきます。	12月7日

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
27	掛川市東部地域 包括支援セン ター	利用者本人	12月11日	自宅の鍵の管理場所について	家の鍵を包括職員に持っていかれた。返してほしい。	申立者より電話にて体調不良の訴えがあったため、受付者が自宅訪問をしましたが、救急搬送となったため、受付者が自宅を施錠しました。申立者が今後家に帰れる状態ではないとのことであったため、必要な物があれば包括が対応すべきだと思っしまい、鍵をそのまま持っていました。また、上記の内容を他職員に報告せず、申立者への確認を怠ってしまったことも原因です。申立者には、いただいた電話にて謝罪をし、受付者が鍵を返しに行くことができなかったため、他職員に病院へ行って鍵を返却するように依頼してある旨をお伝えしました。その後、鍵の返却で病院に行ったが、新型コロナウイルス感染防止の観点から病棟に上がって本人に直接渡すことができなかったため、地域連携室へ出向き、相談員に事情を説明してご本人へ鍵を渡していただくようお願いをしました。今後は、家の鍵を本人以外の方が持つことがどれだけ不安に感じるかを冷静になって考え、どうすればいいか疑問に思った際には、自分一人で判断するのではなく、他職員に報告をして、意見をもらうようにします。また、本人の意向を確認できる状態であれば、確認するようにします。	12月11日

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
28	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て、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
29	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○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

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
30	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
31	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

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
32	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と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こられず、スロープの紐のボタンをしっかりと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とボタンが留められてい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おうが、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
33	地域包括支援センター北遠中央	他福祉サービス事業所	2月15日	打合せ時間に遅れた件について	申立者より「対象職員はいますか。」と電話がある。10分程前に龍山の事務所を出たため、17時頃に着くと思ってお伝えする。「打合せの予定は16時からになっていて、私たちも多忙な業務を調整して時間を作っている。17時半には終わって帰宅したい。遅れることは今回だけでなく、よく遅れて来るため、センター長からも時間を守るように伝えてほしい。」と話があった。	申立者と対象職員との親しい関係性により時間に対する意識が薄れていたこと、打合せの前に予定を入れざるを得ない状況で、時間が押してしまったことが原因です。申立者には、いただいた電話にて謝罪をし、センター長に報告する旨をお伝えし、「よろしくお願ひします。」とのお言葉をいただきました。今後は、親しい相手であっても、業務を調整して時間を作っていただいているという意識を持ち、自らの予定を組むようにします。また、朝の連絡会で他職員に1日のスケジュールを報告しているため、お互いに確認をするようにします。	2月15日

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
34	天竜厚生会ヘルパーステーション	利用者本人	2月16日	トイレのドアが開かなくなったことについて	訪問するとご本人から「先週(2月9日(金))掃除が終わってあなたが帰った後、トイレのドアが開かなくなった。近所で作業していたおじさんと呼んで見てもらった。鍵がかかっていたみたいで外からコインで筋のところを縦にしたらずぐ直った。なぜか筋が横になっていたみたい。」と話があった。	申立者には、その場で謝罪をしました。原因としてヘルパー自身は、ドアに鍵をかけたつもりはないが、ドアノブを拭いていた際に、当たって鍵がかかってしまったと思われます。「今後は、トイレ掃除の際にドアノブの鍵の状態を確認すること、終了後にトイレのドアが問題なく開くことを確認します。」とお伝えしました。「またお願いします。」とのお言葉をいただきました。今後は、トイレのドアノブを拭いた後は、内側の鍵がかかっていないかその都度確認するようにします。また、トイレ掃除終了後にトイレのドアが開くかどうかを確認します。	2月16日