

苦情公表：2023通所部門（高齢）

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	さやの家デイサービスセンター	家族	4月2日	着替えがされていなかった件について	前回利用した際に、衣類を着替えず着て行った服のまま帰宅した。着替えの衣類が入ったリュックがあったと思うが気が付かなかったのか教えていただきたい。	入浴の際は、①着ていた衣類を脱衣場にあるかごに入れる。②ご利用者が入浴中に職員が脱いだ衣類を交換する。③交換した際に「衣類交換済み」の札をかごの中に入れる。という手順をとっていました。しかし、今回は脱衣室で衣類を脱ぎかごに入れたものの、他ご利用者の介助を優先してしまい、衣類を交換することを失念しておりました。また、衣類を交換した際に入れる「衣類交換済み」の札を介助に多忙で札を入れ忘れたと職員が自己判断してしまったことも原因の1つであると考えます。衣類を交換した直後に「衣類交換済み」の札をかごに入れることを徹底しました。また、職員の自己判断ではなく、衣類交換の有無は「衣類交換済み」の札で判断することも併せて徹底しました。	4月3日
2	さいわいデイケアセンター	家族	4月25日	送迎忘れについて	利用予定日だが迎えが来ない。	昨夕、当該事務所に都合により欠席する旨の連絡を受けておりましたが、確認すると同じ苗字の別のご利用者でありました。昨夕に欠席の連絡を受けた職員が、受け付けた際に苗字の確認のみで名前の確認をしておらず、以前より連続欠席されていた方であると思い込み欠席の申し送りをしておりました。電話で欠席連絡を受ける際は苗字だけでなく、名前まで確認することを再徹底しました。	4月25日
3	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	5月1日	衣類が戻ってこないことについて	着替えた服を入れる袋が戻ってこないため、事業所内を探していただきたい。	入浴時に着替えた服を入れた袋を、帰りの際にご家族の事情により、当該ご利用者宅の指定場所に職員が置くことを事業所とご家族とで取り決めをしていました。しかし、ご利用者本人が「（自分が）持って行くよ。」と申し出ていただいたことに対して断ることができずご本人に袋を渡してしまいました。ご家族に謝罪するとともに、着替えた服を入れた袋をご本人に直接渡すことで起きることを職員に再周知し、指定された場所に確実に置くことを徹底いたしました。	5月1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	登呂の家デイサービスセンター	その他	5月29日	職員の態度について	<p>①お迎えに来た職員が運転手に対して偉そうな物言いで指示しており不愉快に感じました。</p> <p>②ウロバッグを入れる袋を用意して欲しいと言われたが他職員からは言われたことがない。他職員が迎えに来た際は和気あいあいと協力しながら夫を支援してくれている。そうあるべきではないか。</p>	<p>事業所相談員と運転手が送迎の際、①ご利用者宅の当日の駐車スペースが狭く、数回駐車の手直しをしたことやリクライニング車椅子の固定に時間を要したことで時間ロスで相談員・運転手双方が焦りから送迎支援時に語気が荒くなっておりました。</p> <p>当該相談員、運転手に状況を確認し、当該ご利用者やご家族に向けた言動ではなかったものの、その場を目撃していたご利用者やご家族に不愉快に受け取られるような発言があったことは事実でした。普段は落ち着いた対応が出来ていることにも触れつつ、上記のような事情が生じたとしても職員として平常心で対応することを相談員と確認しました。また、時間のない中での焦りもあるが、送迎付添職員と情報共有をし協力しながら、落ち着いて対応することを運転手と確認しました。</p> <p>当該職員だけでなく、事業所全体として、送迎時だけにかかわらず、いかなる時も適切な対応を心がけるよう職員全体に職員会議時に教育いたしました。</p> <p>②ウロバッグを入れる袋に関しましては、必要があれば事業所で袋を準備することになっていましたが、周知徹底されていませんでしたので、改めて職員全員に向け周知徹底しました。</p>	5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
5	さいわいデイケアセンター	家族	6月27日	目薬の返却忘れについて	<p>デイ・ケアより帰ってきたが、目薬ケースの中に目薬（本体）が入っていない。返し忘れかどうか確認してもらいたい。</p>	<p>ご利用者の点眼の流れとして、サービスご利用時に自宅よりご利用者個々のクリアケース（連絡ノートや必要あれば投薬類が入っている）を持参され、そのクリアケースより職員が事業所管理の「点眼薬ケース」に入れ、鍵のかかる引き出しに保管しています。昼食後「点眼薬ケース」を持ち、看護師がそれぞれのご利用者の点眼を済ませ、「点眼薬ケース」からご利用者個々のクリアケースに戻すこととなっております。しかし、当日は点眼後、「点眼薬ケース」からご利用者個々のクリアケースに戻す作業を失念しており、点眼薬を入れたままの状態「点眼薬ケース」をもとの鍵のかかる引き出しに戻しておりました。帰り際、ご利用者個々のクリアケースを返却する際も、点眼薬が入っていないことに気が付かず、クリアケースに返却しているものと思い込んでしまい返却忘れとなっていました。ご利用者個々のクリアケースを返却する際に、「点眼薬ケース」に残っていないかの確認をするとともに、業務については慌てずに行動し、確実に業務を遂行するよう職員間で再確認しました。</p>	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
6	くまみデイサービスセンター	他福祉サービス事業所	7月4日	担当ご利用者の被保険者番号の相違について	6月分の実績の件で、ご利用者の被保険者番号が異なるが確認してもらいたい。	契約時に、記録システムの介護保険情報として被保険者番号を入力しています。今回は担当ケアマネジャーから当該ご利用者の介護保険証のコピーをFAXでいただいていた。その印字されている数字を誤って読み取っており、その数字を入力した後も正しいと思い、数字の間違いないかどうかの確認作業をしておりませんでした。一度入力したものはそれぞれの様式等に自動転記されるため、実績報告書提出時等、その都度細かく被保険者番号までの確認はしていませんでした。是正として情報を入力する際は、入力後に介護保険証の番号と入力した数字に相違がないか再度確認をすること、数字が曖昧な時は電話等でケアマネジャーに確認すること、事前にFAXで情報をいただいていた時（FAXの情報では不鮮明なことがあるため）も、正式には介護保険証の原本のコピーを後日いただくようにし、数字に相違がないかマーカーなどで線を引きながら確認することとしました。	7月4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	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	7月5日	送迎忘れについて	本日、デイサービスを利用することとなっているが迎えに来ない。遅れているのか教えていただきたい。	担当ケアマネジャーから最初にもらった提供票では、7/5はショートステイ利用となっており、7月中旬頃よりロングショートステイに変更になる可能性があるため、決まり次第、提供票の差し替えがあると事前に連絡を受けていました。7/4午前に差し替えの提供票がFAXで届きましたが、ロングショートステイへの変更のみと思い込み、翌日（7/5）のショートステイ利用がデイサービス利用に変更されていることを見落としていました。提供票を管理している所長が7/4午後から7/5まで不在であり、FAXが届いた後すぐに提供票の綴りファイルへ綴じていなかったため、利用変更にも他職員が気付くことができませんでした。また、翌日に利用変更がある時は提供票の差し替えと併せてケアマネジャーから電話連絡がある場合が多いが、今回はなかったこともあり、変更にも他職員が気付くことができませんでした。利用票の差し替えが届いた際は、一通り変更がないか現行の提供票と照らし合わせ、変更内容を職員間で共有し、すぐに提供票綴りファイルに綴じることとしました。	7月6日
8	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	7月11日	衣類が交換されていないことについて	朝着ていった衣服のまま帰ってきたが、今日は入浴していないのか確認したい。	入浴に関する事業所のルールとして、入浴の際に脱いだ洋服はかごに入れ、入浴時の注意が記載された札に従い衣類をセットし布を被せ棚にしまうルールがあります。当該ご利用者は入浴後衣類を交換するため、脱いだ服をかごに入れ、着替えの服を準備することになっていましたが、入浴後に衣類交換せず、帰るよう準備をし布を被せてしまいました。ご利用者の着替えの有無については、入浴の札を見ながら確認することを徹底することや、着替えがあるご利用者については、入浴の札とオレンジ色のカードをさらにプラスして用意し、かごに入れ、着替えの交換が済んだかごよりオレンジ色のカードを抜き、青色の布を被せ棚に入れることとルールを変更しました。	7月12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
9	さやの家デイサービスセンター	地域住民	7月23日	送迎車の一旦停止が守られていないことについて	事業所北側道路を走行していたところ、事業所との合流交差点より一旦停止を守っていない車両を2台確認した。これまでも3、4回程同様の事象を確認している。すぐに改善してもらいたい。	当該日の送迎関係職員に確認したところ、明らかに違反となるような危険な行為は確認できませんでした。しかし、停止線での確実な完全停止が徹底されていなかった可能性があります。また、当該交差点は見通しが悪く、停止線より前に出ないと左からの車両が確認しづらい状況にあります。左からの車両を確認するため車体を前に出した際に、右からの車両の通行の妨げになった可能性も考えられます。停止線での完全停止という交通ルールの遵守の徹底や、停止線での一旦停止をした際に、見通しが悪い場での確認について、カーブミラーで車両の通行を確認し車両が来ないことを確認した後に最徐行にて前進することを職員間で共有しました。	7月24日
10	さいわいデイケアセンター	他福祉サービス事業所	7月25日	送迎車内での車椅子固定について	送迎途中に車椅子の固定がされておらず、車椅子が動いて前の車椅子にぶつかったと聞いた。ご利用者も不安に感じている。今後、このようなことが無いようにしてもらいたい。	乗車後の運転手による車椅子固定実施、デイサービス職員による固定具合の確認実施後に出発したことを確認しましたが、車椅子固定フックの掛け方の不備、車椅子固定フックやベルト自体に不具合があった可能性があります。車椅子固定フックを正しい方法で掛けること、送迎車使用前に車椅子固定フックやベルトに不具合が無いか確認することを徹底するよう事業所内で周知しました。	7月25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
11	さやの家デイサービスセンター	家族	9月17日	サービス提供日間違いについて	デイサービス利用日ではないため本人の様子を見に自宅を訪問したが、本人がいない。デイサービスを利用しているか確認してほしい。	前月にケアマネジャーより翌月の提供票が届いた際に、欠席や特別利用の確認を行っており、当該ご利用者は週1回日曜日をご利用されている方であるが、普段利用している17日（日）が休みであり、18日（月）に利用日はずれていることを見落としておりました。ダブルチェックのため、利用日前日に翌日利用予定利用者の提供表を目視で確認作業を行ってありますが、上記同様に利用日が変更になっていることを見落としておりました。当日（17日）に自宅にお迎えに上がった際も当該ご利用者、ご利用者の妻もデイ利用日を認識しておらず、そのままデイにお連れしてしまいました。目視による確認の見落としを防止するため、ケアマネジャーから翌月の提供票が届いた際に利用登録日の曜日にマーカーで色付けしていくことといたしました。また、これまで実施しておりました欠席時、特別利用時についても色を変えてマーカーで色付けし見落とし防止をしていくこととしました。	9月21日
12	宮脇デイサービスセンター	家族	10月12日	返却間違いについて	着替えが入った袋をデイサービスに忘れたみたいなので確認してほしい。	対象ご利用者が持参された着替え袋と同じ物を他ご利用者も持参されておりました。帰りの荷物を準備する際、対象ご利用者の着替え袋を他ご利用者の物と思い込み、名前の確認を怠っていました。荷物返却の際には名前の確認を確実にすることとし、名前の確認を行うための時間も設定しました。	10月13日
13	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	10月20日	デイサービスでの買い物について	デイサービスで大量のパンを購入してきたが、糖尿病もあるため買い物はさせないでほしい。	以前にも同様のご指摘を頂いていましたが、職員間の連携不足により周知されていませんでした。売店での購入を控えた方がいいご利用者の一覧を作成し、目視で確認することとしました。	10月20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
14	やまびこデイサービスセンター	家族	11月13日	利用料の二重引き落としについて	8月利用分を9/21に現金で支払ったが、10/27にも引き落とされている。確認してもらいたい。	利用料を現金で受け取った後、請求システムでの入金処理を失念していました。システム上で入金処理を行うと「入金済」と表示されますが、入金処理を失念していたため「入金済」と表示されず、通常の請求処理を進めてしまいました。現金や振込での入金が確認できた際には、随時、入金処理を行うようにしていきます。	11月13日
15	さいわいデイケアセンター	その他	11月20日	土曜日営業廃止・異物混入について	ご利用者の担当ケアマネジャーより「『ご利用者家族から、①土曜日営業をやめることについて事前に利用者や家族に意向を聞いて欲しかった。勝手に決めないでほしい。』と怒っている。説明してもらいたい。」と話があった。	①近年の経営状況の変化から、事業所都合により、土曜日営業の中止が決定となってしまったこと、また、ご迷惑をお掛けしたことを謝罪しました。 ②職員より聞き取りを行いました。昼食配膳時や混入した場所、時間等は確認できませんでした。配膳時の確認の徹底やご利用者にも異物を発見した際にその場で職員に声をかけていただくようお願いしました。また、異物を発見した際は、新しい食事と交換をし提供させていただきます。	11月21日
16	さやの家デイサービスセンター	家族	12月16日	返却忘れについて	本人が入れ歯を装着していなかった。荷物には入っていないがデイサービスセンターに忘れていないか確認してもらいたい。	対象ご利用者は入浴前に入れ歯をはずしケースでお預かりしており、預かったケースは脱衣場の流し台に置いて保管をしていました。しかし、着衣介助の対応をした職員が本人の入れ歯の装着することになっていましたが、入れ歯を預かっていることを失念していました。入浴介助後に脱衣場の流し台に本人の入れ歯ケースが置かれていましたが、ケースから既に入れ歯が出されているという思い込みからケース内までは確認していませんでした。是正として、入れ歯を預かるケースを透明なものに変更し、入れ歯の有無がわかるようにしました。また、預かった入れ歯については流し台に置くのではなく、本人の入浴後の衣服と同じ場所で保管し装着忘れ対策いたしました。	12月23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	登呂の家デイサービスセンター	利用者本人	2月10日	送迎忘れについて	デイサービス利用日だが迎えに来ない。まだなのか確認してもらいたい。	2/3ご利用の際に、利用日予定日ではなかった2/10の利用希望を朝のお迎え時に伺いました。その際、担当ケアマネジャーに確認する旨の返答をしたものの、当日出勤していた相談員に報告しておりませんでした。また、今回の追加利用について担当ケアマネジャーより提供表の差し替えをもらっていましたが、利用名簿に転記することを失念しており、利用日としておりませんでした。利用希望を頂いた際は、当日出勤している相談員にシステム上に記録すること、併せて口頭で情報共有すること。提供表の差し替えを頂いた際は、利用名簿上の記載から(仮)や(利用希望)を削除する。差し替えの確認後、デイフロア内ホワイトボードへマグネットで貼っておき、相談員が確認後、提供表綴りへ綴ること。上記の2点を改めて徹底いたしました。	2月11日
18	登呂の家デイサービスセンター	家族	2月18日	迎えが来ないことについて	本日から日曜日の利用が追加となっているが迎えの車が来ない。確認してもらいたい。	出勤後、送迎表を目視で確認してから送迎に出発しましたが、目視での確認時に見落としがありました。一人の職員が複数の便を担当することがありますが、送迎表の記載方法が見落としの大きな要因と考えられます。送迎表には上から8：30発で送迎する便、13：00発で送迎する便、9：00発で送迎する便の順番で記載されており、当該送迎担当職員には9：00発便を担当する認識がありませんでした。送迎表への記載を時系列にすることで見落としを防いでいくこととしました。	10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
19	さやの家デイサービスセンター	家族	3月11日	送迎忘れについて	デイサービスを利用することとなっているが迎えが来ない。確認してもらいたい。	利用日朝にご利用者家族より本日の利用を欠席する旨の連絡がありました。電話対応した当直職員がご利用者名を聞き間違え、別のご利用者の欠席連絡を当該ご利用者の欠席連絡があると受けてしまい、迎えに行っておりませんでした。連絡後早急に迎えに行き、謝罪いたしました。ご利用者の中には似た名前のご利用者も増えているため、連絡があった際は最後に復唱することや、本人の名前だけではなく、自宅の地域名も併せて聞くよう周知しました。	3月14日
20	さやの家デイサービスセンター	その他	3月21日	一時停止を守っていないことについて	信号のない交差点にワゴン車が一時停止を守らず交差点に進入してきたため、危うく接触しそうになった。運転手に注意し指導してもらいたい。	該当車両があるか確認するも、報告があった車のナンバーと一致する施設車両はありませんでしたが、当日夕方の送迎で当該交差点を通行した送迎車両が1台ありました。事業所より委託ドライバー、送迎に係る職員に改めて安全運転、交通ルールの順守について指導をしました。また、送迎委託業務担当者に今回のご意見を伝え、委託ドライバーへの教育の徹底について依頼しました。	3月22日
21	やまびこデイサービスセンター	家族	3月24日	怪我に対しての連絡遅れについて	前回利用時に他ご利用者の操作する歩行器で足の甲を超えられてしまい怪我をしたにも関わらず事業所からは連絡がなかった。直ちに連絡すべきではないか。2月に当該事業所より新型コロナウイルス感染症が複数名でた際に、誤った情報を伝えられたことがあった。管理が行き届いていないのではないか。	事故発生時に看護師からご利用者へ痛みの有無等を確認した際に、「大丈夫。前にも同じ人から同様なことされたことがあるから。」と回答があったため、「痛み等があれば言ってください。」とご利用者へお伝えするものの、その後ご利用者より訴えがなかったため、このことを軽微と判断し申し送りやご家族にも報告しておりませんでした。事由が発生した時点で他職員（所長、看護師、相談員等）に必ず確認し、独自で判断せず相談することを徹底（報告、連絡、相談）していくこと、また、ご家族にも早急に報告することを徹底しました。	4月5日

苦情公表：2023通所部門（高齢）

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
22	しんぱらの家デイサービスセンター	家族	3月27日	迎えが来ないことについて	迎えの時間（8：35）を過ぎているがまだ来ない。確認してもらいたい。	他ご利用者の送迎との兼ね合いで普段の送迎時間よりも遅れてお迎えに行く予定になっていましたが、ご利用者、ご家族への連絡が不足していました。不慣れな職員が一人で送迎表作成を担当したことが連絡不足の大きな要因と考えられます。新たに送迎表作成を担当する職員が業務に慣れるまでの約1か月間、送迎表作成業務に慣れている職員と二人体制で対応することとしました。	3月27日