

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	さやの家ケアサポートセンター	家族	4月10日	連絡が来ないことについて	4/12にデイサービスの体験利用があると聞いて以降、体験利用についての話が来ない。どうなっているか確認してほしい。	説明不足により、ご家族に不安を抱かせてしまうことになってしまいました。初めての体験利用にあたり詳しい説明が不足していましたので、事前に日程（流れ）を確認する連絡を入れるなど、安心いただける情報提供に努めていくこととしました。	4月10日
2	さいわいデイケアセンター	家族	4月5日	返却間違いについて	持参した軟膏を持ち帰っていないため確認してほしい。	入浴後に使用した軟膏について、薬袋に記名された名前の確認が疎かになり、誤って他のご利用者の鞆に入れてしまいました。入浴支援中の作業は、返却間違いが起りやすいため、確実に確認できる時間帯（タイミング）に変更することとしました。	4月12日
3	しらいとヘルパーステーション	家族	4月17日	請求書の誤配送について	請求書が届いたが、封筒内に別の人の請求書が入っていた。どうしたらいいか教えてほしい。	利用料の請求書を封入する際、誤って2枚重ねて封入してしまいました。あらかじめ請求書や封筒の数を確認し、過不足がないかを確認することで間違いのないようにすることとしました。	4月17日
4	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20日	右足薬指先が赤くなっていたことについて	入浴支援の後、靴下を履かせてくれたが、靴下の中で右足の中指と薬指が重なっていて薬指の先が赤くなってしまった。靴下を履かせてくれた後は指が重なっていないか確認してほしい。	靴下の着衣介助にあたり、親指、人差し指までの確認で大丈夫と思いつい込み、指先全体の確認を怠っていました。今後はすべての指先の確認を徹底することとします。	4月25日
5	さいわいデイケアセンター	地域住民	4月19日	送迎忘れについて	迎えの時間が9：00だと思うが迎えの車が来ていない。確認してほしい。	苗字の異なる同じ名前のご利用者を間違えて認識してしまい、本来お迎えに行くべきご利用者の送迎忘れが発生してしまいました。今後は名前だけではなく、乗車する車両も含めた確認をすることで、間違いを防ぐようにしていきます。	4月19日
6	さいわいデイケアセンター	家族	4月22日	軟膏の返却忘れについて	デイケアに行く際に持たせた軟膏が鞆に入っていなかった。そちらにあるか確認してほしい。	入浴支援時に使用した軟膏は、入浴後、業務が落ち着いた時間帯にそれぞれの鞆に返却することになっていましたが、事務所に置いたまま返却を忘れてしまいました。今後は、預かった軟膏を事務所職員も確認し、看護師とともに返却するよう手順を変更することとしました。	4月23日