

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	さいわいデイケアセンター	家族	5月16日	送迎忘れについて	家族が帰ったら母親が自宅に居た。デイ・ケアに行っていると思っていたので、デイ・ケアがお休みなのか確認したい。	名前の異なる同じ苗字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。ご利用者のお名前は、間違いのないようにフルネームで確認することとしておりますので、徹底するよう再周知しました。	5月16日
2	さやの家デイサービスセンター	家族	5月16日	本人の物ではない衣類一式が入っていたことについて	本人の物ではない衣類一式が入っていた。どうすれば良いか。	デイサービスで用意した名前札を各ご利用者の鞆に付けさせていただいています。衣類返却の際、名前札の確認が疎かになり、他ご利用者の鞆に返却してしまいました。名前札の確認を徹底していくよう再周知しました。	5月24日
3	宮脇ケアサポートセンター	家族	5月20日	制度についての説明が遅かったことについて	令和5年5月に介護保険の申請をして要介護5の認定を受けていた。介護者慰労金支給対象者であったにも関わらず、対象であることを教えてもらえなかった。もっと早く教えて欲しかった。	今回のような申請(説明)漏れがないように、毎月事業所内でも帳票を使った確認作業をしていますが、介護者慰労金のチェック項目がなく気付くことが遅れてしまいました。今後は、要介護認定の申請にあたり、説明漏れがないようにチェック体制を徹底していくこととしました。	5月21日
4	さやの家ケアサポートセンター	家族	5月23日	デイサービス利用日の変更調整について	デイサービス利用日を5/28から5/31に変更して欲しいと依頼したが、デイサービスから6/1に利用できるかと連絡があった。5/31に利用できるか確認してほしい。	利用日の変更調整を電話連絡のみで行ったため、伝え間違いや聞き間違いによる認識違いが生じてしまいました。今後は、事業所に交付しているサービス提供票を差替えることで、書面で確認し合うこととしました。	5月24日
5	宮脇ケアサポートセンター	家族	5月24日	ショートステイの調整不足について	本日からショートステイを利用するつもりで準備しているが迎えが来ない。事業所に連絡を入れたら「本日は予約されていない。」との返答だった。どのように調整しているのか確認したい。	ご相談のあった日程変更について、ショートステイ事業所へ確認した後、結果についてご家族にお伝えすることを失念しておりました。連絡調整の進捗状況をメモや記録に残していなかったことが大きな要因です。今後は記録に残し確認していくこととしました。	5月27日