

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	美浜（短期）	家族	4月29日	ショートステイ利用時の服薬忘れについて	ショートステイ利用開始日の15時服薬の薬がそのまま戻ってきた。経緯を報告してほしい。	その場で謝罪し、状況を確認することを伝えました。 確認した結果、ショートステイ利用当日、持参されたノートにご家族から「すでに頓服を飲ませたため本日は使えない」と申し送りがあり、ショートステイの受け入れを行ったケアワーカーが、15時の定期薬を頓服薬と誤って認識し、そのまま報告や説明をせずに返却してしまったことが原因でした。 是正として、15時の定期薬とは別に頓服薬を持参されていることを職員へ再周知すること、昼食薬の薬箱の札に“15:00”の枠を新たに追加し、見落としがないよう札に色をつけることとしました。 申立者には、施設長と主任ケアワーカーから改めて状況の説明と謝罪をし、再発防止に努めていくことを伝えました。	4月29日
2	浜名	家族	9月27日	リフトからの転落事故について	8月3日に発生したリフトからの転落事故について、その後は正どおりに行われているのか。改めて原因と対策を確認したい。今後も怪我が続くようであれば信用できない。	その場で改めて事故の原因と是正を説明し、謝罪しました。また、事故の経緯、原因、是正について書面確認の求めがあったため、事故報告書をもとに経緯、原因、是正を記載した書面をお渡ししました。 さらに、事故後から月に1回、リフトの使用方法についての勉強会を実施し、再発防止に努めていることを伝えました。	9月27日