

2020年度苦情受付 ケアプランセンターはくあい

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	8月3日	ご利用者 (代理：)	「本日訪問日なのにケアマネが来ない」と連絡があり不在だった為他職員が対応する。10分後再度連絡あり「まだ来ない」待ってる時間が無駄との訴えがあった。	担当ケアマネが約束した日時を手帳・カレンダーに書き込む事を忘れ予定が抜けていた。当日別件対応中にてすぐに連絡することができなかったが電話にて謝罪し別の日に訪問する。翌日詫び状を自宅に届ける。休みの日に訪問日を決めるが手帳やメモができなく抜けてしまっていたので今後は携帯のメモなどを活用し防止する。	○ 終結・継続
2	12月9日	ご利用者 (代理：管理者)	再利用の為清心館に渡していた使用済み封筒から「退院証明書」の原本が入っていた。	既に等の特養入所されており連絡等はしていなく、結果的には支障にはなっていない。だが重要な個人情報を粗末に扱ってしまった。郵便物などは中身を十分確認（指差し・声だし）をし処分や再利用する。	○ 終結・継続

2020年度苦情受付 ヘルパーはくあい

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	4月9日	ご利用者 (代理：)	掃除道具があったところがない。物をどかせて掃除をしない。言葉遣いが気になる。以上の件でヘルパーを交代して欲しい。	当該ヘルパーを再度教育し直して担当の同意いただけるが、今すぐには精神的にも受け入れられないので当面他のヘルパーで調整して欲しい。	◎ 終結・継続
2	4月9日	ご利用者 (代理：娘様)	トイレのスリッパがあるのに使わず掃除をする。お風呂の掃除を裸足でした。訪問時はマスクをしているが入ったら外す。母も体調が良くなくコロナもあるので今後のサービスを検討している。	当該ヘルパーを再度教育すべきところは教育し直し4月29日より他のヘルパーで訪問し、今後当該ヘルパーもよい関係づくりをしていくようにする。	◎ 終結・継続

○ デイサービスはくあい、デイサービス生活屋については苦情の受付はありません。

2020年度苦情受付 ヘルパーはくあい

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1	4月9日	ご利用者 (代理：)	掃除道具があったところがない。物をどかせて掃除をしない。言葉遣いが気になる。以上の件でヘルパーを交代して欲しい。	当該ヘルパーを再度教育し直して担当の同意いただけるが、今すぐには精神的にも受け入れられないので当面他のヘルパーで調整して欲しい。	（糸）
2	4月9日	ご利用者 (代理：娘様)	トイレのスリッパがあるのに使わず掃除をする。お風呂の掃除を裸足でした。訪問時はマスクをしているが入ったら外す。母も体調が悪くなくコロナもあるので今後のサービスを検討している。	当該ヘルパーを再度教育すべきところは教育し直し4月29日より他のヘルパーで訪問し、今後当該ヘルパーもよい関係づくりをしていくようにする。	（糸）

冬結・継続

冬結・継続

社会福祉法人 博愛社 福祉介護サービス相談委員会資料

No. 19

事業所名（報告者） デイサービス生活屋

報告期間 2020年4月1日～2021年3月31日

A)苦情受付

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1		(代理：)			終結・継続
2		(代理：)			終結・継続
3		(代理：)			終結・継続

B) 事故/ひやり (医師・病院に繋いだ、家族に緊急に連絡した、同じ事象が繰り返される事例に絞る)

	発生日	発生場所	発生状況・原因	対応・改善策
1	8月8日	デイサービス生活屋内 内(おいで屋)	コロナ感染予防対策として密にならないようおいで屋で過ごしており、昼食後(14:00)トイレの為にリビングから台所に行く際、段差に気づかず踏み外し転倒される。	職員が後ろに居たので支える事が出来ず、まずは椅子に座り鼻血の処置をしてボディーチェックを行う。右頬・額・鼻を打撲、擦り傷もあり消毒の処置も行う。痛みがあるようなら受診を促し8月12日右小指の痛みと腫れがあり受診し骨折とわかる。慣れない場所で注意が出来ていなかった。また後ろに居たため支えきれなかったので段差には注意し、またご本人様の前方から見守り介助をする
2	11月30日	おいで屋	昼食を取る為少し早くおいで屋に移動をし食事の準備のため生活屋に戻り準備をする。4~5分後様子を見に行くと姿が無かった。	他の職員2名と探しに出て3分後見つかる。ご本人様変わった様子無し。少しの間なら大丈夫だろうと安易な気持ちがあり一人にさせてしまった。すぐ動くことができる方だと言うことを認識しい一人にさせない。
3				
4				

5				
---	--	--	--	--



社会福祉法人 博愛社 福祉介護サービス相談委員会資料

No. 19

事業所名（報告者） デイサービスはくあい

報告期間 2020年4月1日～2021年3月31日

A)苦情受付

No	受付日	申立人	内容	対応・改善策	
1		(代理：)			終結・継続
2		(代理：)			終結・継続
3		(代理：)			終結・継続

B) 事故/ひやり (医師・病院に繋いだ、家族に緊急に連絡した、同じ事象が繰り返される事例に絞る)

	発生日	発生場所	発生状況・原因	対応・改善策
1	7月27日	デイサービスはくあい	利用中のお年寄り (I.S)が単独で門の外で歩いていて保護。買い物出しや送迎で存在をしっかりと確認せずトイレだろうと思って居て所在確認をしていなかった。	ADLも高く日頃歩いて来られているので問題なく帰宅しようと言われていた。トイレと思わずに所在確認を心掛け事故を無くす。
2				
3				
4				

5				
---	--	--	--	--

