

受付No.	1
日時	2017.6.27(火)
申出人	利用者 家族
事業所名	喜連西デイサービス
内容	連絡ノートに当日の昼食量の記載漏れがあった。
改善結果	謝罪し、当日の食事量を口頭にて伝える。今後、記入漏れの無いよう注意して作業を行う。

受付No.	2
日時	2017.6.28(水)
申出人	利用者 家族
事業所名	喜連西デイサービス
内容	迎えがまだかと問い合わせが入る。
改善結果	一度体験利用され、担当ケアマネージャーより連絡待ちの方であった。契約がまだであることを伝え、ケアマネージャーに連絡を行い、後日契約を行って利用されることとなった。

受付No.	3
日時	2017.9.9(土)
申出人	利用者
事業所名	喜連西デイサービス
内容	利用料領収書が返却されていない。
改善結果	連絡ノートケースに入れて返却する方法をとる利用者であったが、ケースに入れるのを失念。利用者に今後再発防止に努めるよう謝罪し、納得していただく。

受付No.	4
日時	2017.10.31(火)
申出人	利用者 家族
事業所名	喜連西デイサービス 和み
内容	デイサービスに持参したはずのハンカチタオルがない。
改善結果	連絡後、フロア内を探索するとトイレ洗面台においてあったため、すぐに連絡し、自宅に届ける。重ねて謝罪し了承された。

受付No.	5
日時	2018.3.2(金)
申出人	利用者 家族
事業所名	喜連西デイサービス
内容	帰宅後、連絡ノートに他利用者の点眼薬が入っていたと連絡を受ける。
改善結果	両利用者宅を訪問し謝罪と点眼薬を届ける。職員間で協議し、再度姓名をきっちりと確認し入れ間違いがなくなるよう指導する。

受付No.	6
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	1
日時	2017.10.31(火)
申出人	利用者 家族
事業所名	喜連西小規模多機能型居宅介護施設ゆたか
内容	受診の為、帰宅先を病院と希望していたが自宅に帰っていると連絡が入る。
改善結果	職員間の連絡ミスにより発生。家族に謝罪し受診日を翌日に変更していただいた。受診先にお送りし、その際にも改めて謝罪し了承いただく。

受付No.	2
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	3
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	1
日時	2017.5.9(火)
申出人	利用者
事業所名	喜連西ケアプランセンター
内容	本人の要望にてサービスの変更を行うも、今後のことを考慮した提案がほしかったと後日希望された。
改善結果	本人の話を傾聴し、今後、困っていることへの対応を更に把握することでサービスの作成・提供を行っていくことを伝え謝罪する。納得された。

受付No.	2
日時	2018.1.24(木)
申出人	利用者
事業所名	喜連西ケアプランセンター
内容	約束の時間になってもケアマネージャーが来ない。
改善結果	訪問前の他利用者とのやり取りに時間がかかり、遅延連絡が遅れてしまった。諸事情を説明し謝罪する。訪問時間を変更し了承を得る。

受付No.	3
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	1
日時	2018.2.6(火)
申出人	介護支援専門員
事業所名	喜連地域包括支援センター
内容	地域の中に緊急搬送された独居老人がおられる。包括支援センターはなぜこのような方の支援を行っていないのか。
改善結果	当独居老人及び担当ケアマネージャーの存在を把握していたため、連携を図った。

受付No.	2
日時	2018.2.8(木)
申出人	利用者 家族
事業所名	喜連地域包括支援センター
内容	車椅子の貸与を申し入れてたがすぐに連絡がない。どうなっているのか。
改善結果	要支援者の車椅子貸与であり、介護サービス利用の一連の手続きを説明し、早急に貸与していただいた。利用者・家族の理解を得ることができた。

受付No.	3
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	1
日時	2017.11.7(火)
申出人	担当ケアマネージャー
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
内容	利用者・利用者家族より、昨日ヘルパーに買い物代行を頼んだ際、鮭の色が悪かった。また、調理してくれた粥もシャバシャバであった。きちんとしてくれないヘルパーは替えてください。
改善結果	担当ヘルパーに内容を確認。鮭の切り身については、屋に購入されたものを依頼されたが、種類が違っていたのかもしれない。粥についてはご家族よりおなかの調子が悪いと聞いていたので水分を多めに炊いていたとのこと。担当ケアマネージャーと共に利用者宅に訪問し謝罪。担当ヘルパーは替えてほしいとのことに対応。購入した店舗に商品の確認を行うが異常はなかった。

受付No.	2
日時	2017.2.12(火)
申出人	担当ケアマネージャー
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
内容	利用者家族より、ヘルパーが母親より割引の付いた新聞広告をもらっていた。息子はあげるといった母親を責める一方素直に受け取ったヘルパーに不信感を抱いているとのこと。家族も疾患を抱えていることからできるだけ気遣ってほしい。
改善結果	担当ヘルパーに確認。利用者と話をする中でスーパーのチラシをいただいていた。安易な行動を利用者・家族に謝罪。全職員にたとえチラシであっても利用者から頂き物はしないよう再度周知徹底する。

受付No.	3
日時	2017.12.22(金)
申出人	利用者
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
内容	サービス中、ヘルパーが室内間仕切りの扉を開けた際、ドアのしまりが悪くなった。どうかしてください。
改善結果	本人宅に訪問し状況を確認。業者に連絡し訪問してもらう。年数経過や使用環境による劣化であることが判明。利用者の希望する調整をしてもらい本人納得される。

受付No.	1
日時	2017.11.15(水)
申出人	園児 保護者
事業所名	カリーノ保育園
内容	車での登園時、駐車場が空くのを待っていたが、後から来た方が先に車を止めた。
改善結果	後から来た車の保護者に聞き取りを行ったところ、思い当たる節があり謝罪されていたと申出者に伝え、納得された。また、門前に立つ職員の強化を図った。

受付No.	2
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	3
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	1
日時	2018.2.24(土)
申出人	園児 保護者
事業所名	松原カーリーノ保育園
内容	発表会当日、高齢者・障がい者・妊婦等優先座席に健康そうな方が座っていた。『優先座席は譲り合ってください』と放送が入ったが、譲ってくれなかった。
改善結果	事前に依頼があれば、必要とされる方に席を確保していることを説明する。今後も意見を取り入れ随時改善していくことを伝え、納得いただいた。

受付No.	2
日時	2018.3.20(水)
申出人	園児 保護者
事業所名	松原カーリーノ保育園
内容	雨の日は駐車場が混むので園庭を駐車場として開放してほしい。
改善結果	園庭に車を入れると数台で身動きが取れなくなり、見通しも悪くなり非常に危険であることを伝え、納得していただく。

受付No.	3
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	1
日時	2017.4.23(金)
申出人	入居者 家族
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
内容	①掃除のたびに居室の家具やベッドの位置が変わっている。 ②ナースコールのコードが短くて押しにくい。
改善結果	①職員に周知徹底するとともに、床に印をつけ、ずれていればすぐ気づけるようにした。 ②コードを長いものと交換した。

受付No.	2
日時	2017.8.13(日)
申出人	入居者
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
内容	ナースコールを押したが、すぐに訪問してくれなかった。
改善結果	すぐに訪問できないこともあることを伝え、理解を得た。

受付No.	3
日時	2017.8.21(月)
申出人	入居者 家族
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
内容	入居者が入浴後、一人で居室へ戻ったが鍵がかかっており疲れが出た。
改善結果	鍵を閉めた際は他の職員にも周知するよう徹底し、理解を得た。

受付No.	4
日時	2017.9.14(木)
申出人	入居者
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
内容	水筒にお茶を入れてほしいと頼んだが、持ってくるのが遅い。
改善結果	対応が遅くなるようであれば他の職員にお願いするなど柔軟に対応することを職員で共有した。

受付No.	5
日時	2017.10.16(日)
申出人	入居者
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
内容	おしり拭きがなくなったら、こちらに伝えずに買い物して補充しておいてほしい(いちいち聞かれるのがめんどくさい)。
改善結果	おしり拭きが残り2個になったら購入するように対応を統一した。

受付No.	6
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	