

平成27年度 苦情報告

受付No.	1
受付年月日	2015.4.10(金)
お申し出人	保護者
事業所名	松原カーリーノ保育園
苦情内容	保育士の言葉が関西弁になっている。
処理内容	丁寧な言葉使い、標準語を周知徹底していくことを伝え、理解を得る。

受付No.	2
受付年月日	2015.5.22(金)
お申し出人	保護者
事業所名	松原カーリーノ保育園
苦情内容	入園許可を忘れた際に、事務所で貸出用の許可証を借りないといけないのが面倒である。
処理内容	防犯のために必要なことを伝えてご理解、ご協力をお願いする。

受付No.	3
受付年月日	2015.5.29(金)
お申し出人	サービス提供事業者
事業所名	喜連地域包括支援センター
苦情内容	介護予防サービスについて、自決のサービス提供票を配布すべき期間が過ぎ、サービス提供事業所より問い合わせがあった。
処理内容	決めていた日時までに配布、又は郵送の手続きを確実に 行い、遅延しないようにする。

受付No.	4
受付年月日	2015.5.30(土)
お申し出人	地域住民
事業所名	喜連西デイサービス
苦情内容	送迎時の駐車場所について、家の横に停めるとエンジンの音や扉を閉める音がうるさい。
処理内容	送迎前にヘルパーサービス等の検討を家族、CMIに依頼する。また、車停車時はできるだけアイドリングの停止や扉の開け閉めに注意して送迎を行うよう職員に指導する。

受付No.	5
受付年月日	2015.6.18(木)
お申し出人	保護者
事業所名	カリーノ保育園
苦情内容	屋上で行うドッジボールはボールを取ることに必死になり周りの鉄柵や折り畳みプールなどにぶつかりそうでとても危険である。
処理内容	コートを狭め、外野のスペースを広くし危険が予測される場所には保育士が立つ。外野は走らないというルールを決め、その都度危険が無いように声掛けを行う。

受付No.	6
受付年月日	2015.6.15(月)
お申し出人	保護者
事業所名	松原カリーノ保育園
苦情内容	以前保育中に転倒して打撲した歯が黒くなってきた。前回受診した際、Dr. から治療は終了したといわれたが、どうしたらよいか。
処理内容	当初、経過観察を行い異変があれば園から受診させていただき旨伝えており、受診させていただく。

受付No.	7
受付年月日	2015.8.18(火)
お申し出人	利用者
事業所名	喜連地域包括支援センター
苦情内容	利用者訪問のため時間約束をしていたが、約束時間の行き違いがあり10分間待たせてしまった。
処理内容	訪問時間の調整や電話での確認事項を確実なものとするため、聞き取りを行いながら自身の手帳に記入し、その内容を読み上げ利用者と確認するようにする。

受付No.	8
受付年月日	2015.8.18(火)
お申し出人	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
苦情内容	利用者B氏が利用者A氏の腕をつねり、A氏の家族より苦情の電話をいただく。
処理内容	状況確認を行い、A氏及び家族に連絡し納得いただく。

受付No.	9
受付年月日	2015.8.25(火)
お申し出人	サービス提供事業者
事業所名	喜連地域包括支援センター
苦情内容	介護予防サービス利用の方の介護券発行の手続きができておらず、サービス提供事業者からの問い合わせで手続きできていないことに気づく。
処理内容	行政への手続きを確実にを行うよう済の書類にはハンコを押すようにし、漏れが出ないように対応する。

受付No.	10
受付年月日	2015.11.19(木)
お申し出人	利用者
事業所名	和み喜連西デイサービス
苦情内容	利用者でテーブルをたたく方がおり、うるさく気になるのでやめさせてほしい。
処理内容	当該利用者に止めていただくよう促すと、余計にされるため、音が出にくいテーブルやマットを敷く等の対応を行い、他利用者に納得していただく。

受付No.	11
受付年月日	2015.12.16(水)
お申し出人	包括支援センター
事業所名	喜連西ケアプランセンター
苦情内容	要介護状態となられた方の書類一式を返却する際、不足していたものがあり、提出依頼を受けた。
処理内容	個々のケースファイルにファイリングする際、書類の内容を表記することで不備を防ぐようにした。

受付No.	12
受付年月日	2016.2.12(金)
お申し出人	家族
事業所名	喜連西ケアプランセンター
苦情内容	入院中に区分変更の希望があり、連絡調整等すべて任されて行っていたが認定調査日の日程を教えてほしかった。
処理内容	家族との協議の結果、今後の対応については事後報告ではなく、他の利用者同様その都度報告し、また同席いただくことにした。

受付No.	13
受付年月日	2016.3.22(土)
お申し出人	家族
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
苦情内容	入院までの経過を聞いていない
処理内容	キーパーソンの家族には報告していたことを説明し申し出があった家族にも入院までの経過を報告し納得していただく。

受付No.	
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	
苦情内容	
処理内容	