

喜連西デイサービス

受付No.	1
日時	2016.5.16(月) AM8時30分
申出人	近隣住民
事業所名	喜連西デイサービス
内容	送迎時間に出やすいように車を施設前方に止めていたところ、車が邪魔であるとの苦情が入る。
改善結果	近隣の交通の妨げとならないよう、施設前にはできるだけ車を停車させておかないよう心がけ、職員間で連携しながら車の移動等を行う事とした。

受付No.	2
日時	2016.9.11(日) PM4時00分
申出人	利用者 家族
事業所名	喜連西デイサービス 『なごみ』
内容	デイサービスに持参した歯ブラシが戻っていない。
改善結果	デイサービス洗面にて発見。謝罪する。 帰宅時には、必ず持ち物のチェックを行う。

受付No.	3
日時	2016.12.11(月) PM6時00分
申出人	利用者 近隣住民
事業所名	喜連西デイサービス
内容	自宅送車時、信号待ちをしていたところ、前方車線で信号待ちをしていた車両に乗車されていた方よりパッシングを受けた。知り合いか何かと思いパッシングしたところ、ライトがまぶしいかったのでおこなった、とお叱りの電話を受けた。
改善結果	今後とも交通ルールをしっかりと守り、安心安全の運転を心がける。

小規模多機能ゆたか

受付No.	1
日時	2016.12.20(火) PM6時30分
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	お昼の訪問サービスがぬけていた。
改善結果	訪問サービスの時間になれば、担当職員だけでなく周りの職員も気を配り、行ったかどうか声掛けを行う。また、管理的職員がサービスをチェックするようにした。

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	

喜連西ケアプランセンター

受付No.	1
日時	2017.3.29(水)
申出人	利用者 家族
事業所名	喜連西ケアプランセンター
内容	デイサービスを以前利用していたが、一度違ったデイサービスを経験してみたいとの希望に、以前のようなデイが見つかったと伝えてサービスを開始するも、送迎時間等一部違っていた。
改善結果	時間帯等、すべてが同じような言い方をしてしまった為、利用者が一人になる時間帯ができるなど迷惑をかけてしまった。利用者・家族・サービス事業所との連絡を密にし、互いが納得し連携できるサービスとなるよう心掛けサービスを提供していく。

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	

喜連地域包括支援センター

受付No.	1
日時	2016.4.26(火) AM9時10分
申出人	相談者 本人
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
内容	相談者と午前10時にアポを取り、訪問の予定であったが、9時過ぎに相談者より連絡があり、訪問時間が過ぎているとのこと。訪問時間の行き違いによるものと発覚。
改善結果	管理者が自宅訪問し、謝罪と聞き取りを行う。日時の連絡については電話では聞き間違いや言い間違いがある為、ゆっくりと丁寧に行う。さらに、その場で日時の記録を残し、最後にもう一度確認することとした。

受付No.	2
日時	2016.7.2(土) PM6時50分
申出人	相談者 家族
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
内容	介護保険被保険者証を預かり区役所への届出を行っていたところ、返却日を伝えていなかった為、いつ返却されるのか？取扱いに注意するよう申し出があった。
改善結果	即日返却を基本とし、できなければ返却時期を明確に伝えることとする。

受付No.	3
日時	2016.7.11(月) AM10時00分
申出人	サービス提供事業所
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
内容	ヘルパー訪問時、本人不在か応答がないと連絡が入る。本人より受診予定であることを聞いていたが、サービス提供事業所には連絡していなかった。
改善結果	サービス提供事業所に連絡が入っているものと思い込まず、利用者からサービス提供日時に外出予定等聞き取ったときはサービス提供事業所へ連絡するようにする。

喜連地域包括支援センター

受付No.	4
日時	2016.8.31(水) AM10時00分
申出人	相談者 家族
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
内容	家族の訪問が必要と聞いて自宅に来たが、担当者の訪問がない。なぜ呼ばれたのかもわからない。
改善結果	家族への連絡を相談者任せにしてしまったことが原因であった。介護保険制度はなじみのない言葉も多く、家族への連絡等においては、特別な理由がない限り職員が責任をもって行う事とした。

受付No.	5
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	6
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

ゆたか訪問介護ステーション

受付No.	1
日時	2016.5.19(木) PM12時00分
申出人	利用者 本人
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
内容	訪問介護サービス終了後、後で使用するので置いておいてほしいと依頼したビニール袋が見当たらない。ヘルパーが持って帰ったのではないかとヘルパーを換えてほしい。
改善結果	当該ヘルパーに事実確認すると、ビニール袋は畳んで引き出しに入れておいたとのこと。サービス提供責任者が自宅訪問し、確認・説明を行った。また、ヘルパー担当を交代した。

受付No.	2
日時	2016.11.22(火) PM1時00分
申出人	利用者 知人
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
内容	サービス提供日に用事がある為、サービス振替の依頼をしていたが、変更についての連絡がない。
改善結果	担当者が連絡したものだと思い込み、連絡漏れが起きた。連絡チェックを徹底する。利用者、知人の方には経緯を説明し、謝罪。その後、振替後のサービスを提供した。

受付No.	3
日時	2017.1.31(火) PM13時00分
申出人	利用者 本人
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
内容	買い物代行を依頼し、水道蛇口附属品を購入したが、サイズが合わず使用できなかった。品物は開封しているが、返品してほしい。
改善結果	購入店舗に商品及びレシートを持参し説明するが、開封している為返品不可とのこと。謝罪し、事業所にて買取を行う。職員には、購入時の確認を徹底するよう指導する。

障がい者相談支援センターゆたか

受付No.	1
日時	2016.10.4(火)
申出人	利用者 友人
事業所名	障がい者相談支援センターゆたか
内容	利用者本人が『しんどい』と訴えているのに、通院もさせずどのような対応をとっているのか。
改善結果	友人には、当初からの本人とのやり取り、また、各関係機関との連携により対応に当たっている旨を伝える。しかし、役所より友人より相談支援事業所変更申請手続きが出されたご連絡があり、事業所変更となって他事業所への引継ぎを行った。

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	

カリーノ保育園

受付No.	1
日時	2016.10.21(金) AM9時30分
申出人	園児 保護者
事業所名	カリーノ保育園
内容	園より子どもが体調を崩すとすぐに受診するよう勧められるが、様々な事情ですぐには受診できないことがある。
改善結果	状況によっては感染症の可能性等もあるので、集団生活の場においては、すぐに受診をお願いせざるを得ないことがあることを伝え、納得していただいた。

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	

松原カーリーノ保育園

受付No.	1
日時	2016.4.22(金)
申出人	園児 保護者
事業所名	松原カーリーノ保育園
内容	登園時に廊下が濡れていることがあり、靴下が濡れてしまう。
改善結果	登園時に廊下を使用しない経路に変更した。

受付No.	2
日時	2016.7.8(金)
申出人	園児 保護者
事業所名	松原カーリーノ保育園
内容	降園後に七夕の集合写真を撮影したため、参加できなかった。
改善結果	集合写真は午前中に撮影し、午後の場合は事前に知らせるようにする。

受付No.	3
日時	2016.10.27(木)
申出人	園児 保護者
事業所名	松原カーリーノ保育園
内容	夏季は給食後に使用する口拭きタオルが臭くなるので、ウエットティッシュに変えてほしい。
改善結果	次年度より、夏季はウエットティッシュとした。

松原カーリーノ保育園

受付No.	4
日時	2017.2.20(月)
申出人	園児 保護者
事業所名	松原カーリーノ保育園
内容	発表会前の手紙を見て、配役によりセリフの多い・少ないがある。
改善結果	セリフを覚えることや人前での発表が苦手等あり、子ども達一人ひとりと話し合っセリフや動き、役割を考えて決めている。また、苦手な子どもにはセリフを短くし、その分身体表現できる部分を増やすなどで、バランスをとっていることなどを説明し、承認を得る。

受付No.	5
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	6
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

介護付有料老人ホームゆたか

受付No.	1
日時	2016.10.24(日) PM1時30分
申出人	入居者 本人
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
内容	洗濯に出したシーツが戻ってこない。
改善結果	確認すると、業者返却用のシーツに交じっていた。本人持ちのシーツを交換する際は、担当者が洗濯時まで責任を持って対応することとする。

受付No.	2
日時	2016.10.24(日) PM15時50分
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居室内のトイレの水が流れていなかった。 ②洗濯物の中に他入居者のモノが混ざっていた。
改善結果	①職員に注意喚起し、室内のチェックを徹底させる。 ②衣類返却時の名前のチェックを徹底させる。

受付No.	3
日時	2017.2.23(木) AM9時00分
申出人	入居者 本人
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
内容	隣の居室から壁を叩く音がしてうるさい。
改善結果	隣の居室の方のベッドの位置等レイアウトを変更した。

介護付有料老人ホームゆたか

受付No.	4
日時	2017.2.23(木) AM9時30分
申出人	入居者 本人
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
内容	入浴後に職員が洗濯した洗濯物が勝手にダンスの中に入っていた。自分が片づけるので直接渡してほしい。
改善結果	洗濯した衣類は本人に直接お渡しすることを送り、徹底する。

受付No.	5
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	

受付No.	6
日時	
申出人	
事業所名	
内容	
改善結果	