

# 令和 3年度 喜連西デイサービス苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 4年 1月13日(木)
お申し出人	利用者
事業所名	喜連西デイサービス
苦情内容	昨日利用した際、知らない人が隣の席に座っておられ狭く感じたので席を譲ったが、自身に対しての配慮がなかったように感じた。
処理内容 及び 改善結果	利用者本人への配慮が不足し不憫な思いをさせてしまったことに謝罪する。座席等の位置など再度注意して取り組むことを伝え謝罪し、承認を得る。

受付No.	2
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	喜連西デイサービス
苦情内容	
処理内容 及び 改善結果	

# 令和 3年度 喜連西デイサービス『和み』苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 6月13日(日)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	喜連西デイサービス『和み』
苦情内容	以前に往診がある為にその日は早めに送ってほしいと希望があった。できる限り早めに送る事にしたが、伝えていた到着予定時刻より少し遅くなり指摘を受ける。
処理内容及び改善結果	介助対応に時間が掛かってしまい、遅れてしまったことを含め謝罪する。後日の利用時にも改めて謝罪し了承を得た。

受付No.	2
受付年月日	令和 3年12月19日(日)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	喜連西デイサービス『和み』
苦情内容	利用者が帰宅した際、シャツの上にダウンベストとダウンジャケットの状態であった。寒いのでしっかりと着用させてほしい。
処理内容及び改善結果	職員が、利用者入浴時、着用されていたセーターと持参されていたダウンベストを着替えるものと勘違いしていたことが原因であった。着衣の状態への配慮が足らなかったことが原因と謝罪する。今後このようなことが無いよう注意することを伝え、承認を得る。

令和 3年度 喜連西小規模多機能型居宅介護施設ゆたか苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 6月 8日(火)
お申し出人	利用者の家族
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	昨日の帰宅時に施設で使用している上履きを履いて帰ってきた。
処理内容及び改善結果	直ちに当日の職員に確認する。家族に今後このようなことが無いよう謝罪し、納得される。

受付No.	2
受付年月日	令和 3年 7月27日(火)
お申し出人	利用者の家族
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	いつもかかってくる安否確認の電話連絡がなかった。
処理内容及び改善結果	直ちに担当であった職員に確認する。連絡するのが遅くなっていたとのこと。家族に今後このようなことが無いよう謝罪し、納得される。

# 令和 3年度 喜連西ケアプランセンター苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 5月17日(月)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	喜連西ケアプランセンター
苦情内容	家族(娘)への相談なく話を進めていることがある。父(利用者)・母との信頼関係はできているようであるが、慣れすぎている面もあり、家族としては本意でない面がある。担当ケアマネージャーの変更をお願いしたい。
処理内容及び改善結果	直ちに担当者に確認する。家族に対して事後報告となっていた事や本人達が家族に伝えられていると思い込んでいたことを確認。家族に謝罪し、事業所内にて担当者の交代を行い、了承を得る。

受付No.	2
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	喜連西ケアプランセンター
苦情内容	
処理内容及び改善結果	

# 令和 3年度 喜連地域包括支援センター苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 5月 8日(土)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
苦情内容	利用者の家族より、担当者が不在の為、電話対応者に連絡折り返しを伝言していたが連絡がなかった。
処理内容及び改善結果	原因を追究すると、電話が重なり、伝言メモの記載を失念してしまったことが判明。家族に謝罪し、了承を得る。 以後、電話対応者は後回しせず、都度連絡メモに記載し、担当者に確実に連絡を伝えるようにする。

受付No.	2
受付年月日	令和 3年10月21日(木)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
苦情内容	利用者の家族より、担当ケアマネージャーから能動的な提案がなされていないので、担当者の変更希望の連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	直ちに、事業所内にて当苦情に対しての検証を行い、相手に寄り添った臨機応変な提案がなされる支援を心掛けることとした。家族に謝罪し、担当ケアマネージャーを変更し了承を得る。

# 令和 3年度 ゆたか訪問介護ステーション苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 5月24日(月)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
苦情内容	掃除機のゴミ紙パックの交換をヘルパーに頼んだところ、ふたが閉まらなくなった。弁償してほしい。
処理内容及び改善結果	担当ヘルパーに確認。担当ヘルパーとサービス提供責任者が利用者宅を訪問し、掃除機を確認し、メーカーに問い合わせたところ、紙パックが純正ではない為、厚紙部分を調整しなければならないとのこと。調整を行ったところ問題なく使用できた。掃除後の交換の為、最終の確認を怠ったのが原因。謝罪し了承を得る。

受付No.	2
受付年月日	令和 3年 8月 7日(土)
お申し出人	利用者
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
苦情内容	ヘルパーが干した洗濯物が、強風で飛んで行ってしまった。洗濯物は近所の人に取りに行ってもらったが気を付けてほしい。
処理内容及び改善結果	担当ヘルパーに確認。洗濯ばさみにてきっちりと止めていたつもりであったが止まっていなかったかもしれないとのこと。自宅が高層階ということもあり、より意識して行うように指導した。本氏に謝罪し、今後は気を付けるようにと納得される。

受付No.	3
受付年月日	令和 3年 9月10日(土)
お申し出人	利用者
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
苦情内容	ヘルパーと外出し帰宅した際、ヘルパーが自宅のカギを開けたがその後鍵が見当たらない。紛失したのではないかと。弁償してほしい。
処理内容及び改善結果	担当ヘルパーに確認。カギは本氏の鞆にくくり付けられている為、紛失はないのではないかとのこと。サービス提供責任者が自宅に訪問し確認したところ、鞆の中側から自宅のカギを発見した。 今後、扉を開けた際は、鍵の所在を両人で確認することで納得される。

受付No.	4
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
苦情内容	
処理内容及び改善結果	

# 令和 3年度 障がい者相談支援センターゆたか苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 5月 7日(金)
お申し出人	利用者
事業所名	就労継続支援B型事業所
苦情内容	利用者の障がい福祉サービスの受給者証が更新時期が来ているのに届かない。
処理内容及び改善結果	認定調査は済んでいるので、役所に確認する旨を伝える。確認したところ、審査会がまだであるとのこと。連絡し納得される。

受付No.	2
受付年月日	令和 4年 3月 4日(金)
お申し出人	利用者
事業所名	障がい者相談支援センターゆたか
苦情内容	相談員が作成した重度訪問介護の利用予定表に記載漏れがある。
処理内容及び改善結果	利用者にこのようなことの無いよう謝罪し了承される。修正箇所は自身にて書き換え完了しているとのこと。



# 令和 3年度 カリーノ保育園苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 2月25日(金)
お申し出人	園児の保護者
事業所名	カリーノ保育園
苦情内容	車にて園児送迎時、駐車場2台分のスペースに先に入っていた車が真ん中近くに止めてあり駐車出来ず、待たされた。
処理内容 及び 改善結果	駐車場防犯カメラにて当時の状況を確認し、該当者に個別に声掛けを行った。 張り紙にて駐車場の使用方法の周知を行った。

受付No.	2
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	カリーノ保育園
苦情内容	
処理内容 及び 改善結果	

# 令和 3年度 松原カーリーノ保育園苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 6月 8日(火)
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	園児のロッカーに絵本代金を入れた封筒を置いていたが、担当保育士から『直接保育士に渡してほしい』と言われた。言い方がきつく聞こえた為、気分が悪い。
処理内容及び改善結果	不快な思いをさせたことを謝罪する。職員会議でも当案件を上げ、人に対して伝えることの難しさ、伝達方法を再度学ぶ。 保護者には、お金をロッカーや鞆に入れたままにしておく紛失する恐れがある為、直接保育士に渡してほしい旨を伝え、納得いただく。

受付No.	2
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	松原カーリーノ保育園
苦情内容	
処理内容及び改善結果	

# 令和 3年度 介護付有料老人ホームゆたか苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 3年 8月31日(火)
お申し出人	入居者の家族
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
苦情内容	自宅郵便受けの荷物を預かっていたが、預かっていた職員が当日休みであった為、家族が取りに来られた際、渡せなかった。
処理内容 及び 改善結果	当職員に連絡したが、電話が通じなかった。 荷物を預かっていたことを申し送り失念したことが原因。 入居者及び家族に謝罪し承認を得る。

受付No.	2
受付年月日	令和 3年 9月19日(日)
お申し出人	入居者
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
苦情内容	起床介助時、通常は預かっている義歯を手渡ししていたが、渡す際に他のナースコールがなった為、サイドテーブルにおいて居室を出てしまう。 対応が悪いとお叱りを受ける。
処理内容 及び 改善結果	本人に当時の状況を説明し謝罪する。 朝礼・申し送り・終礼にて、入居者の対応においては焦らずゆっくり丁寧にを再確認する。