

令和4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 9月14日(木) |
| お申し出人 | 利用者の家族 |
| 事業所名 | 喜連西デイサービス |
| 苦情内容 | 以前、もし忘れ物があれば次回のサービス利用日に返却することでよいので・・・と事業所に伝えているが、今回も連絡が入った。 |
| 処理内容及び改善結果 | ご利用していただいている皆様で忘れ物等がある場合、できるだけ当日にお返すよう心掛けており、どなたでも同じサービスが提供できるよう、当該ご家族様にも伝えしている。今回においてもそう伝え謝罪し、ご納得いただいた。 |

| | |
|------------|--|
| 受付No. | 2 |
| 受付年月日 | 令和 4年11月17日(木) |
| お申し出人 | 近隣住民 |
| 事業所名 | 喜連西デイサービス |
| 苦情内容 | 市営住宅の駐車場を送迎車が道をふさいで出れない状態であった。運転手が戻ってきて『動かします。』と声をかけられたが、態度が悪く感じた。 |
| 処理内容及び改善結果 | 担当職員に聞き取りを行う。確かに、どうにか通れるであろうと思い駐車したが、待つて下さっている車が出て、早く動かせた。車内で会釈したが気づいてもらえなかった。当該の近隣住民の方には今後このようなことの無いよう指導・教育を徹底を約束しご納得いただいた。直ちに全送迎職員及び添乗職員に、送迎で車を駐車の際はいつでもどなたかに迷惑が掛かっているのだと再認識して職務につくよう指導し、このような苦情を受けることの無いよう徹底した。 |

令和4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 4年 1月 7日(土) |
| 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 | 帰宅された際、ノートケースを所定の場所に置くよう職員に指示していたが、カバンの中にそのまま入っていた。 |
| 処理内容及び改善結果 | 送迎職員に確認したところ、所定の位置にノートケースを置くことを失念していた。ご家族様に謝罪し承認を得る。 |

| | |
|------------|---|
| 受付No. | 2 |
| 受付年月日 | |
| お申し出人 | |
| 事業所名 | |
| 苦情内容 | |
| 処理内容及び改善結果 | |

令和4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 4年 6月28日(水) |
| 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 | 母(ご利用者様)が皮疾患となり、訪問看護事業所の職員に訪問介護での対応が今まで通りできないのではないかと聞いた。ケアマネージャーからは、自分のところには報告してくれていない。母の状態の件で、連絡があってもいいのではないかと。 |
| 処理内容及び改善結果 | ご家族様にご利用者様への対応状況を説明し、現状のサービスにおいて、ご本人様への不利益がない状態であることを説明し承認を得る。また、現状報告ができていないことについて謝罪し、ご理解を得る。 |

| | |
|------------|---|
| 受付No. | 2 |
| 受付年月日 | 令和 4年 7月 1日(土) |
| お申し出人 | 利用者及び家族 |
| 事業所名 | 喜連西ケアプランセンター |
| 苦情内容 | ケアマネージャーに訪問してもらい契約したが、そのケアマネージャーの説明が聞き取りにくくよくわからなかった。担当してもらうのに不安なので担当者を替えてほしい。 |
| 処理内容及び改善結果 | ケアマネージャーを交代することで了承を得る。 この苦情を受け、再度伝え方がおかしくないか等事業所全員にて検証確認する。説明は、詳しくかつ簡潔でわかりやすくを意識して、より寄り添った相談員となれるよう事業所全体で心掛けていく。 |

| | |
|------------|---|
| 受付No. | 3 |
| 受付年月日 | 令和 4年 9月27日(水) |
| 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 | 当該ご家族様から電話連絡を勧誘の電話と勘違いし、ぞんざいな対応となってしまう、電話対応の在り方について指摘を受ける。 |
| 処理内容及び改善結果 | 指摘いただいたご家族様に謝罪し了承していただく。今後は、たとえ営業や勧誘等どんな電話であっても、相手のことを思いやり丁寧な対応をとるよう、当たり前がきちりとして来ているか皆で確認していくようにする。 |

| | |
|------------|--|
| 受付No. | 4 |
| 受付年月日 | 令和 4年10月12日(木) |
| お申し出人 | 利用者 |
| 事業所名 | 喜連西ケアプランセンター |
| 苦情内容 | 地域包括支援センターを通して連絡あり。モニタリング面談の際、質問内容が嫌だった。 |
| 処理内容及び改善結果 | ご利用者様との面談等では、人に聞かせたくないような質問等をさせていただくことが多々あるが、できるだけ嫌悪感を持たれずに話すテクニックを身に着けるよう心がける事を職員全員で共有した。 |

| | |
|--------------------|---|
| 受付No. | 5 |
| 受付年月日 | 令和 4年10月19日(木) |
| お申し出人 | 利用者 |
| 事業所名 | 喜連西ケアプランセンター |
| 苦情内容 | 病院受診に同行したが、同行に対して料金を支払ったのに領収書 をもらっていない。と立腹。 |
| 処理内容 及び 改善結果 | お金が発生しておらず、代金ももらっていないことをお伝えしたが納 得させなかった。ご家族様及び地域包括支援センターと相談し、事業 所自体を変更することで納得いただいた。 |

| | |
|--------------------|---|
| 受付No. | 6 |
| 受付年月日 | 令和 5年 2月23日(木) |
| お申し出人 | 利用者 |
| 事業所名 | 喜連西ケアプランセンター |
| 苦情内容 | 体調が悪いと連絡しても、担当ケアマネージャーがきっちりと取り あってくれない。 |
| 処理内容 及び 改善結果 | きっちりとしたケアサポートをしていたつもりであったが、どうしてもご 本人様が納得されなかった。ケアマネージャーを交代することで納得 された。 今後も人それぞれの、その人にあった対応を心掛けていく。 |

令和4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 4年 9月14日(水) |
| 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 | いつもある安否確認の連絡がなかった。 |
| 処理内容 及び 改善結果 | 当日担当職員が失念していた。今後、十分に注意して対応することを伝え、ご納得いただいた。 |

| | |
|--------------------|--|
| 受付No. | 2 |
| 受付年月日 | 令和 4年 1月10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 | 当日朝、利用料のお金を入れていたが、領収書が入っていなかった。 |
| 処理内容 及び 改善結果 | 領収書返却袋から領収書を取り出し、ノートケースに入れることとなっているが、返却袋の中に領収書が入っていなかったと、当日担当者が思い違いをしていた。ご家族様に謝罪し、了承を得る。業務上の再確認を徹底することを職員間で共有した。 |

| | |
|--------------------|---------------------|
| 受付No. | 3 |
| 受付年月日 | 令和 5年 1月20日(金) |
| 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 | ノートに記載した体重に誤記入があった。 |
| 処理内容 及び 改善結果 | 誤記入を謝罪し、承認を得た。 |

| | |
|--------------------|---------------------|
| 受付No. | 4 |
| 受付年月日 | |
| お申し出人 | |
| 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 | |
| 処理内容 及び 改善結果 | |

令和4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 4年 4月 8日(金) |
| 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 | 使用していない部屋には入らないでください。 |
| 処理内容 及び 改善結果 | 担当ヘルパーに確認すると、使用していない部屋の扉を開けてしまったとのこと。ご利用者様に謝罪し、納得していただいた。 |

| | |
|--------------------|--|
| 受付No. | 2 |
| 受付年月日 | 令和 4年 7月17日(日) |
| 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 | 普通ごみの中にプラスチックごみが混じっていた。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すると、誤って捨ててしまうことがあるかもしれないとのこと。分別確認し徹底することで納得いただいた。 |

| | |
|--------------------|---|
| 受付No. | 3 |
| 受付年月日 | 令和 4年 9月 8日(木) |
| 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 | 時間になってもヘルパーが来ない。どうなっているのか。 |
| 処理内容 及び 改善結果 | <p>前回のサービス時に来週のサービスは受診の為キャンセルしてほしい、と伺っていたことを説明した。代替えサービス等を提案したが当日のサービスは中止された。</p> <p>今後、日程の変更等があった場合は、都度、再度の確認を怠らず取違が起きないように注意していく。</p> |

| | |
|--------------------|---------------|
| 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4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 5年 3月 9日(木) |
| お申し出人 | 利用者の家族 |
| 事業所名 | 障がい者相談支援センターゆたか |
| 苦情内容 | 以前から短期入所の利用を希望しているが、まだ利用できる施設が見つからないのか。 |
| 処理内容及び改善結果 | 既存の事業所、新規事業所に打診しているが受け入れ先がまだ見つからない状況であることを説明する。引き続き希望に沿う短期入所サービス受け入れ先に打診を続けると説明し、ご利用者様、ご家族様とも納得される。 |

| | |
|------------|-----------------|
| 受付No. | 2 |
| 受付年月日 | |
| お申し出人 | |
| 事業所名 | 障がい者相談支援センターゆたか |
| 苦情内容 | |
| 処理内容及び改善結果 | |

令和4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 4年 5月11日(水) |
| お申し出人 | 利用者 |
| 事業所名 | 平野区喜連地域包括支援センター |
| 苦情内容 | ケアマネージャーより、休み明けに訪問すると聞いていたが、数日たっても連絡がない。ケアマネージャー変更依頼。 |
| 処理内容及び改善結果 | 利用者様及びご家族様に失念の謝罪をして、ケアマネージャーの変更を行った。朝礼時の本日の業務予定報告の際に再度予定の確認を行う。 |

| | |
|------------|--|
| 受付No. | 2 |
| 受付年月日 | 令和 4年 9月 3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 | 介護保険の認定調査の際、立ち会いするといっていたが来なかった。 |
| 処理内容及び改善結果 | ご家族様と認定調査員と当ケアマネージャーの日時、日程調整の食い違いが起きた為、まだ調査が行われていないものだとの思い込みで立会できなかった。ご利用者様、ご家族様、認定調査員に謝罪し了承を得る。 |

令和4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 4年 6月 6日(月) |
| 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 | 入院される為入院セットを準備させていただいたが、入院セットを入れていた紙袋が、葬儀屋のものであった。 |
| 処理内容 及び 改善結果 | 準備した職員が、葬儀屋の紙袋と知らず準備したことが原因であった。ご入居者様及びご家族様に謝罪し、了承を得る。 施設においてある紙袋を確認し、葬儀屋関係の紙袋をすべて破棄した。 |

| | |
|--------------------|---|
| 受付No. | 2 |
| 受付年月日 | 令和 4年11月 8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 | 問い合わせの件で、返答が来ない。どうなっているのか。 |
| 処理内容 及び 改善結果 | お問い合わせの件について、職員間で連絡はとれていたが、顛末の連絡ができておらず、皆が連絡したものだと思い込んでしまっていた。 ご家族様に謝罪し、了承を得る。今後、問い合わせ等の案件の顛末までの確認を申送簿等にきっちりと記載する。 |

| | |
|------------|--|
| 受付No. | 3 |
| 受付年月日 | 令和 4年12月 2日(土) |
| 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 | 食堂にて、自身の爪切りを他の入居者に貸していたが、それを職員に強い口調で注意されたことに納得できない。 |
| 処理内容及び改善結果 | 当該のご入居者様には強い口調で注意してしまったことに対し謝罪し、また、爪切りが刃物であることを説明して、職員に声をかけていただくようお願いし了承を得た。今後は、よりご入居者様の尊厳を考え、場所や注意の仕方に配慮し声かけすることを職員ミーティングにもあげて共有した。 |

| | |
|------------|---------------|
| 受付No. | 4 |
| 受付年月日 | |
| お申し出人 | |
| 事業所名 | 介護付有料老人ホームゆたか |
| 苦情内容 | |
| 処理内容及び改善結果 | |

令和4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4年11月25日(金) |
| お申し出人 | 近隣住民 |
| 事業所名 | カリーノ保育園 |
| 苦情内容 | 園児送迎の為の駐車場空き待ちをするため、路上で停止している車がある。通行の妨げになるのでやめてほしい。 |
| 処理内容及び改善結果 | 掲示にて駐車場の空き待ちをする際は近隣を巡回するなどして対応してもらうよう周知を行った。 |

| | |
|------------|---------|
| 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4年度 松原カリーノ保育園苦情報告書

| | |
|------------|--|
| 受付No. | 1 |
| 受付年月日 | 令和 4年 9月 9日(金) |
| 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 | 夏季に日差しが強いので園庭遊びは中止しているが、外で思いっきり遊ばせてほしい。 |
| 処理内容及び改善結果 | 温暖化が進んでいる為、夏季の園庭遊びは中止している。今後、熱中症、紫外線防止対策ネット等の導入を考えている。 |

| | |
|------------|--|
| 受付No. | 2 |
| 受付年月日 | 令和 5年 1月 6日(金) |
| お申し出人 | 近隣住民 |
| 事業所名 | 松原カリーノ保育園 |
| 苦情内容 | 近隣の月極駐車場に無断で車を止めている保護者を発見した。何度か注意をしたが、その場では謝罪があるが未だ止めている。園から直接指導してほしい。 |
| 処理内容及び改善結果 | 謝罪し園内掲示とメールにて全保護者に周知徹底すると伝え承認を得た。また、すぐ実行した。 |