

令和5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 6年 1月12日(金)
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	利用料の引き落とし(自動引き落としの方)が残高不足で引き落としされず、現金を連絡帳ノートケースに入れていたが、処理されていなかったと連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	担当した職員に聴取したところ、ノートケースの奥まで見れておらず、連絡ノートを出しただけであった。 利用者及び家族に謝罪し、納得を得た。 今後このようなことの無いようノートケースの取り扱いについて職員ミーティング及び申し送りにて再確認を行った。

受付No.	2
受付年月日	令和 6年 1月13日(金)
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	朝、お迎えの時間が過ぎているがお迎えが来ない。
処理内容及び改善結果	担当職員に聞き取りを行う。徒歩でのお迎えで、少しずつの遅延が朝なりお迎えが遅くなってしまった。また、気が急いでしまい、お迎え時にお詫びしようと考え、10分以上遅延すれば連絡を入れるルールを怠ってしまった。謝罪を行い了承を得た。 今後、遅れが生じた場合は遅延連絡を怠らず、また職員同士の連携により代替りの者がお迎えにあがるなどを考慮することをミーティング及び申し送りにて確認した。

令和5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 5年10月 5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『和み』
苦情内容	朝にかぶっていた帽子が自宅に見つからずデイサービスに忘れていないかとの問い合わせ。
処理内容及び改善結果	すぐに確認したところ、返し忘れが発覚した。その旨を家族に伝えると返却は次回で良いとのこと。 今後お帰りの扉などは、特に忘れ物が無いか再チェックを行うよう職員ミーティング及び申し送りにて再確認を行った。

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『和み』
苦情内容	
処理内容及び改善結果	

令和5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 6年 3月23日(土)
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	ショートステイ先で新型コロナに罹患されたと、先方事業所から報告を受けていたが、キーパーソンである甥の申し出人様には、ショート受け入れ先事業所より連絡が入ると思い連絡を怠ってしまった。大変不快な思いをさせてしまった。
処理内容及び改善結果	謝罪し了承を得た。 利用者、家族の思いをくみ取り、懇切丁寧な説明を行いケアや支援を行って行くべきところ、それを怠ってしまった。 職員会議にかけ、このようなミスを犯すことの無いよう職員全体で徹底を誓った。

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5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 5年 5月29日(月)
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。 職員ミーティング及び申し送りにて、当日担当職員がやらなければならぬ仕事を再度確認し、ミスの無いよう周知徹底を行う。

受付No.	2
受付年月日	令和 5年 7月 7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	他利用者のバスタオルとタオルが入っていた。
処理内容 及び 改善結果	今後十分に注意して対応していく旨を伝え謝罪する。また、もう一方の利用者にも謝罪する。 確認を怠らず入れ間違い等の無いよう十分注意する。

受付No.	3
受付年月日	令和 6年 1月 6日(土)
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	帰宅時上履きで帰ってきた。
処理内容及び改善結果	歩いての送迎で、利用者が帰宅時の玄関まで気づかなかった。 職員もその場で家族に謝罪し、納得を得た。 確認を怠らずミスの無いよう十分注意する。

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5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 5年 6月17日(土)
お申し出人	近隣住民
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
苦情内容	集合住宅自転車置き場の統一について
処理内容 及び 改善結果	利用者地域住民より、その集合住宅において来客用自転車置き場は設けていないが、介護事業所などは決まった場所に止めるよう指示があった。当該住宅に訪問する職員に申し送り対応する。

受付No.	2
受付年月日	令和 5年 8月13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	ヘルパーに買い物を依頼したが、生ものの賞味期限が明日になっていた。期限を確認して購入してほしい。また、ヘルパーを交代してほしい。
処理内容 及び 改善結果	担当ヘルパーに確認する。購入物すべての期限の確認はできていなかったとのこと。利用者に謝罪し、次回より担当ヘルパーを交代することでご納得いただく。

受付No.	3
受付年月日	令和 5年11月 3日(金)
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	買い物代行を依頼していたが買い物されていない。
処理内容 及び 改善結果	担当ヘルパーに確認したところ、買い物代行の曜日を勘違いしていたことが判明した。ご家族に説明し謝罪し、ご了承いただく。 当人及びヘルパー申し送りに、サービス前には必ず内容を確認するよう指導を行った。

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5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12月11日(月)
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	訪問の約束をしていたのに相談員が来ない。
処理内容 及び 改善結果	訪問の約束が曖昧なままで、まだ日時をきっちり決めていないことと 思っていた。本人に謝罪を行いご納得いただいた。

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5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 6年 2月19日(月)
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	訪問看護ステーションより、内服薬の残りが少ないとの報告をうけ、雨天だったこともあり、先にケアマネージャーがクリニックから処方箋を受け取り利用者にお届けしたが、その際病院に行く前に一度相談してほしかったと指摘を受ける。
処理内容及び改善結果	謝罪し、以後気を付けることで了承いただく。 今後は、どんな些細なことでも利用者に説明して対応するよう職員全体で注意喚起を行う。

受付No.	2
受付年月日	
お申し出人	
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
苦情内容	
処理内容及び改善結果	

令和5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 5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	ズボンの丈が短く靴下までの間に素肌が見える為、寒く、どうにかしてほしい。
処理内容及び改善結果	レッグウォーマーを購入し、着用していただくことで解消した。

受付No.	2
受付年月日	令和 5年12月29日(金)
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	家族がオレンジジュースを持ってきてくださるが、すべての箱を飲み干してしまった。ご家族様に連絡したがすぐに持ってこれないとのこと。
処理内容及び改善結果	ご家族に説明を行い、定期便で配送していただく。

受付No.	3
受付年月日	令和 6年 2月25日(日)
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	申し出人が入居者に会いに来られた際、入居者の手の爪が伸びていた。
処理内容 及び 改善結果	定期的な爪切りを行っているが、当入居者の爪切りが抜けてしまっていた。入居者、家族にこのようなことが起こらぬよう謝罪し、承認される。 職員会議及び申し送りにより普段の業務に抜けの無いよう注意喚起を行った。

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5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6年3月12日(火)
お申し出人	保護者
事業所名	カリーノ保育園
苦情内容	駐車場に車を止める際、先に駐車している車が車輪止めまで下がっていない、またははみ出して止めているので止めにくい。
処理内容及び改善結果	掲示にて駐車場利用についてのお知らせを行った。

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5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 6年 1月22日(月)
お申し出人	地域住民
事業所名	松原カリーノ保育園
苦情内容	保育所前の公道にて、近隣の方の車と保育所に通われている園児の保護者の車がすれ違う際、スムーズにいかずバックすることとなった。運転マナーを保護者全員に周知してほしい。
処理内容 及び 改善結果	電話での苦情であった為、すぐに謝罪した。 保育所内においては、交通ルールについての張り紙を行い注意喚起を行った。

受付No.	2
受付年月日	令和 6年 3月27日(水)
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	迎えに行った際、乳児館に入るドアが施錠されていなかった。安全面に不安がある。
処理内容 及び 改善結果	状況を確認したところ、当保護者の少し前にお迎えに来られた保護者の方が後ろに他の保護者がいることに気づき、すぐに入られるであろうと思い開けておいてくれたとのこと。施錠を忘れていたのではなく善意で開けてくれた旨と、保育士もこまめに施錠を確認しているので安心していただけるよう伝え、納得していただく。