

令和6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9月14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
苦情内容	爪切りをお願いしたが帰宅後切ってもらっていないことに気づいた。と報告を受ける。
処理内容及び改善結果	送迎職員からケア担当職員に指示が出ていたが、ケア担当職員が失念してしまっていた。謝罪し承認を得る。今後は結果確認を怠らぬで行う。

受付No.	2
受付年月日	令和7年1月13日(月)
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	家族より、迎えの送迎者に前回の利用時、靴下が片方返却されていないので探してほしいと伝えたが、いつ見つかるのか。と連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	探している旨を伝えていたが、すぐには見つからず、結果、最終連絡が遅くなってしまったことが原因である。 当日利用されていた全利用者に問い合わせるも見つからず。結果連絡と、靴下紛失を謝罪し、了承された。 今後再発防止に努める。

受付No.	3
受付年月日	令和7年1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
苦情内容	家族より、カバンに他の利用者の衣類(ズボン)が入っていた。と連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	早急に取りに伺い謝罪する。入浴時に一緒におられた他利用者のものと判明。洗濯後持ち主に返却した。 連絡された家族には一連を説明し、承認を得た。 入浴時の着替えについては、利用者にわかるように大きな名札を活用することでミスを軽減させる。

令和6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6年5月10日(金)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	『和み』喜連西デイサービス
苦情内容	バスタオルがカバンに入っていない。と連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	すぐに確認したところ、事業所のタオルと類似しており、デイサービスのタオル類と一緒に洗濯されてあった。事情を説明し、承認を得た。 入浴時は衣類の入れ間違えがないか等細心の注意を払うよう職員間での共有を図った。

受付No.	2
受付年月日	令和6年5月15日(水)
お申し出人	利用者の家族
事業所名	『和み』喜連西デイサービス
苦情内容	連絡帳がカバンに入っていなかった。と連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	すぐに確認をしたところ、連絡帳がまだ入れられていなかったことが判明した。謝罪し自宅へ持参し承認された。 帰宅時には、忘れ物がないか等チェックの再確認を行うよう職員間で共有を図った。

令和6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7年1月28日(火)
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	担当者のしゃべり方や声のかけ方等で、思うところがあるので担当者を変更してもらいたい。父(利用者)も同じ思いだと思う。と連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	訪問を行い、担当ケアマネの変更について説明を行っていたところ、自分はそんなことは考えていない。今まで通りで良いということになり、担当継続となった。

令和6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6年5月25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	自宅のトイレの汚物入れのゴミが捨てられていなかった。と連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	送迎(訪問)職員の失念が原因であった。謝罪し、承認を得た。職員間で、再度情報共有を行い、サービスの漏れ防止を行う事とする。

受付No.	2
受付年月日	令和6年9月12日(木)
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	訪問サービスにて毎日服薬管理をしてもらっているが、薬の空き箱が所定の場所になかった。どうなっているか確認したい。と連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	担当職員に確認したところ、施設へ持ち帰り看護師に確認してもらったとのこと。家族にその旨伝え謝罪し、承認を得る。当利用者の訪問が初めての職員であったことが原因。情報の共有を徹底し、ミスの無いようサービスの統一を図る。

受付No.	3
受付年月日	令和7年3月12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	安否確認の連絡が遅い。と連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	14時に安否確認の電話連絡をするサービスを行っているが、担当者に確認したところ、他件で長引き10分遅れて連絡してしまった。利用者には当連絡にて遅れたことを謝罪し、大丈夫と承認を得たが、家族には遅れたことを謝罪していなかった。 今後も時間厳守とするが、すこし遅れてしまう場合も想定してほしい旨を伝え謝罪し、了承された。

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6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6年5月7日(火)
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	担当ヘルパーとどうしても性格が合わないので別の方をお願いしたい。
処理内容及び改善結果	サービス提供責任者が話を傾聴し、業務(サービス)上の不備はないことを確認する。担当ヘルパーを交代し納得いただく。

受付No.	2
受付年月日	令和6年9月11日(水)
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	担当ヘルパーの話が長い。
処理内容及び改善結果	担当ヘルパーに確認する。業務を行いながらの世間話で長話をしている意識はなかった。担当者に業務改善指導を行い、利用者も納得される。

令和6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7年2月14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	通所先の就労支援B型事業所にて、面談の予定であったが、職員が時間を勘違いしており30分遅れて訪問した。
処理内容及び改善結果	担当職員の時間の勘違いが原因。当人及び関係事業所に謝罪し了承される。スケジュール管理の徹底を事業所で共有した。

受付No.	2
受付年月日	令和7年3月10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	更新になった受給者証のモニタリング頻度が間違っている。
処理内容及び改善結果	利用者に謝罪し、納得される。 区役所にて頻度をもとに戻すよう依頼した。

令和6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11月26日(火)
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	自宅訪問する約束時間にケアマネージャーが来ない。
処理内容 及び 改善結果	担当ケアマネージャーに確認したところ、訪問時間の勘違いが発覚。謝罪し承認を得る。スケジュール管理の徹底を事業所で共有した。

令和6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6年9月7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	入浴後、頭を乾かしてもらおう際のドライヤーの温度が熱かった。また、足の指を乾かしてもらおう際は、低い温度であった。
処理内容 及び 改善結果	温風が熱く感じる際はドライヤーを頭皮より遠ざける等臨機応変に対応するよう指示。管理者は担当職員と共に気を悪くさせてしまったことを謝罪し納得された。

受付No.	2
受付年月日	令和6年10月1日(火)
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	コーヒーがぬるい時がある。
処理内容 及び 改善結果	コーヒーメーカーで保温状態が続くと味が悪くなる為、保温解除の状態を提供する時があった。ぬるい場合は、温める若しくは入れなおす等の対応を取るよう申し送る。管理者は担当職員と共に気を悪くさせてしまったことを謝罪し納得された。

令和6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7月23日(金)
お申し出人	保護者
事業所名	カリーノ保育園
苦情内容	保育時間は標準時間で認定が下りているのに、なぜ仕事終了後すぐに迎えに来なければいけないのか。
処理内容及び改善結果	保育利用時間(就労時間+通勤時間)について、大阪市の保育利用案内に記載されていることを再度説明し、納得いただく。

令和6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6月14日(金)
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、保護者の車とすれ違いざまに悪態をつかれた。
処理内容 及び 改善結果	電話での苦情であった為、不快な思いをさせてしまったことをすぐに謝罪した。 監視カメラ等の確認を行うも特定できず。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9月17日(火)
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	行事の際の保護者観覧者人数を増やしてほしい。年長においては無制限にしてほしい。
処理内容 及び 改善結果	令和6年度の発表会では年長の来場者数を4名、4歳児以下を3名とした。園児のひな壇は以前より、今年度は保護者のひな壇を設置するなど工夫を凝らしているが、来場者をこれ以上増やすことは困難な状況となっている。園内での発表会の為、これ以上観覧者を増やすことはできないことを伝え納得される。