

平成30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	平成30年 6月27日(水)
お申し出人	利用者家族
事業所名	喜連西デイサービス
苦情内容	連絡ノートに昼食量の記入漏れがあった。どうなっているのか。
処理内容 及び 改善結果	ご家族には記載漏れを詫び謝罪。当日の昼食量を伝えさせていただいた。 記入漏れの無いように注意して記録作業に努める。

受付No.	2
受付年月日	平成30年 8月 4日(土)
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	デイサービスより帰宅後、当日持参したはずのタオルが入っていませんでした。返却してほしい。
処理内容 及び 改善結果	施設内捜索していたところ、他利用者より違うタオルが入っていたとの連絡あり。両者に謝罪し、タオルを返却した。 脱衣室にて他者のタオルを誤って返却してしまった事が原因。 入浴時の介助・見守り時には衣類等の入れ替わりに細心の注意を払う。

受付No.	3
受付年月日	平成30年 9月19日(水)
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	いつも前日にお迎えの時間の連絡があるのに、昨日はなかった。電話をかけてくれないと困る。
処理内容 及び 改善結果	前日、電話連絡時に不在であった為、留守番電話にメッセージを録音しておいたのみであった。利用者に謝罪し、前日不在時は当日朝に再度連絡を入れさせていただくことで納得いただく。 今後も、懇切丁寧な対応に努める。

受付No.	4
受付年月日	平成30年 9月 7日(金)
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	いつも午前中に入浴しているのに、午後からの入浴となった。午後からは嫌だと伝えているのに聞き入れてくれなかった。
処理内容 及び 改善結果	当日、午前中の血圧が高く、入浴できない状態であった。しかし、ご本人には血圧に関する説明がきちんとなされていなかったのが原因であった。説明を行い納得していただいた。 丁寧に説明するように努める。

受付No.	5
受付年月日	平成30年11月 6日(火)
お申し出人	利用者家族
事業所名	喜連西デイサービス
苦情内容	当日着用していた上着を着ずに帰宅した。寒くなってきたのできっちりに対応してほしい。
処理内容 及び 改善結果	訪問謝罪し、再発防止に努めることを伝え了承して下さった。 以後同様のことが内容再発防止に努める。

受付No.	6
受付年月日	平成30年11月28日(水)
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	お迎えの時間がいつもより遅かった。遅れるなら連絡してほしい。
処理内容 及び 改善結果	前日、送迎時間の連絡を入れていたが、伝えた時間が誤っている可能性もある為、すぐに謝罪した。今後当日の朝にも連絡させてもらうよう提案するが、そこまではしなくてもよいとの事。納得いただく。 今後も利用者・家族との連絡を密にとっていく。

受付No.	7
受付年月日	平成31年 1月31日(木)
お申し出人	利用者及び家族
事業所名	喜連西デイサービス
苦情内容	利用予定日であったのに迎えに来てくれなかった。どうなっているのか。
処理内容及び改善結果	利用をよく変更される為、『今度は利用する。』と言って下さり連絡を取っていたが、他の送迎職員が休みと思ひ込んでおり、お迎えを失念していた。自宅に管理者、送迎職員が訪問し謝罪した。職員間の伝達には、申し送り、申し送りノートにて確認を行っているが、職員同士がより互いに気づきあい声掛けを行っていくよう心掛ける。

受付No.	
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	

平成30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	平成30年 8月19日(日)
お申し出人	利用者家族
事業所名	喜連西デイサービス『和み』
苦情内容	使用していた補聴器のシリコン部分が取れているようでデイサービスに忘れていないか確認してください。
処理内容及び改善結果	デイサービスフロア、車両等探すも発見できず。ご家族より再度連絡いただき自宅にあったとの事。 迎え時及びデイ到着時にしっかりと装着されているか確認不足であった事が原因。 今後必ず確認するように努め本人・ご家族が安心できるサービスに努める。

受付No.	2
受付年月日	平成30年 9月17日(月)
お申し出人	利用者家族
事業所名	喜連西デイサービス『和み』
苦情内容	先週利用時、昼食の献立表(月2回発行)が入っていなかった。忘れないでほしい。
処理内容及び改善結果	送迎時であったのですぐに謝罪し、お送りの際献立表を持参し再度謝罪した。 利用者の私物やノート、書類等の入れ忘れ等が発生しないよう職員間で申し伝え、再発防止を心掛ける。

受付No.	3
受付年月日	平成30年12月29日(土)
お申し出人	利用者家族
事業所名	喜連西デイサービス『和み』
苦情内容	今日は休むと連絡していたのに迎えに来た。どうなっているのか。
処理内容 及び 改善結果	キャンセルの連絡があつて理解していたにもかかわらず、送迎予定表や日程表に反映が漏れていたのが原因。 今後このような事が無いよう謝罪し了承いただいた。 申し送りはできていたが、それが他の行動にすぐに反映できるよう細心の注意を払っていくように職員間で徹底する。

受付No.	
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	

平成30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	平成31年 2月10日(日)
お申し出人	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
苦情内容	通いサービス利用中に自宅の暖房の消し忘れがあった。
処理内容及び改善結果	自宅訪問し、謝罪する。 利用者送迎時、又訪問サービス利用時等においては、必ず指差し確認し今後このようなことの無いよう各職員に指導した。

受付No.	2
受付年月日	平成31年 3月25日(月)
お申し出人	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
苦情内容	通いサービスにて着替えられた衣類を送迎時に自宅洗濯かごに入れる際、通い利用で使用されるカバンまでかごに入れられていた。
処理内容及び改善結果	自宅訪問し、謝罪する。 今後このような事が無いよう各職員への指導を徹底する。

平成30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	平成30年 6月29日(金)
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	訪問介護の利用日の変更を依頼したが、その後何も連絡がない。どうなっているのか。
処理内容及び改善結果	利用日変更は行っていたが、再度利用者に連絡しておらず不安を募らせた。今後は再確認の連絡をサービス事業所と協力して行う事とした。

受付No.	
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	

平成30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	平成30年 6月15日(金)
お申し出人	相談者本人
事業所名	喜連地域包括支援センター
苦情内容	今日の午後訪問されることになっていたがまだ来ていない。どうなっているのか。
処理内容及び改善結果	当日電話をかけるとご家族がでられ、『今日の午後なら家にいる。』という話になった。しかしながら、訪問のアポ等は取っていなかった。誤解を与えた為、管理者と自宅に訪問し経緯を説明し納得いただく。家族の状況も把握し、連絡内容等しっかりと伝えるようにする。

受付No.	2
受付年月日	平成30年 7月26日(金)
お申し出人	近隣住民の家族
事業所名	喜連地域包括支援センター
苦情内容	担当者から地域で行われている手芸教室の開催日時を教えてもらったが、行くと休みだった。暑い中待っていたのでたいへんであった。
処理内容及び改善結果	担当者に確認したところ、定期的で開催されているものだと思い込んでいたが、その日は休みであった。謝罪し、手芸教室の方に協力を求め、自宅にお誘いしていただくことになった事を説明し、納得していただく。 地域の社会資源に関しては最新の情報を提供するように心掛けているが、確実でない場合もあるのでその旨を説明する。

受付No.	3
受付年月日	平成30年10月11日(木)
お申し出人	介護支援専門員
事業所名	喜連地域包括支援センター
苦情内容	新規相談あり、介護職員をされているご家族より本人の介護度要介護2であると聞き取り、居宅支援事業所につないだ。介護支援専門員が訪問して介護保険証を確認すると要支援1であった。正しい情報を伝えてほしい。
処理内容 及び 改善結果	担当者に確認したところ、実際の介護保険証は目視しておらず、確かな情報であると思い込んでいた。 介護保険証の確認を必ず行い居宅支援事業所に引き継ぐようにする。

受付No.	4
受付年月日	平成31年 1月21日(月)
お申し出人	利用者家族
事業所名	喜連地域包括支援センター
苦情内容	母は眩暈があり受診等の同行はできないと伝えていたが、父の受診時同行の依頼を行った。どうということか。
処理内容 及び 改善結果	今回の受診は入院を前提としたものであった為、急な方針変更を行った。入院に導くための対応であったことを説明し、ご理解いただいた。 事業所内でタイムリーに情報共有し、多職員の意見を仰げるようにした。

平成30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	平成30年 5月12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	ヘルパーの活動記録に仕事の内容と関係のない事が記載されていた。記録に書く内容に気を付けてほしい。
処理内容及び改善結果	訪問時の体調確認や様子観察の記録を行っているが、ご本人にとっては気持ちの良い内容ではなかった。ヘルパーミーティングで記載する内容に気を付けるよう指導した。

受付No.	2
受付年月日	平成30年 8月13日(月)
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	待っているのにヘルパーが来ない。どうなっているのか。
処理内容及び改善結果	ご本人より『益の為、休む。』とキャンセルの連絡をいただいた旨、説明し納得される。

受付No.	3
受付年月日	平成30年 9月 2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	毎日ヘルパーが来ているが、訪問時間がずれる為、時間をそろえてほしい。
処理内容 及び 改善結果	シフト調整上、毎日同時刻での訪問は困難であり、多少のずれが発生する事を説明した。週間ごとの一覧表を作成し、毎週ご本人にお渡しすることで納得いただいた。

受付No.	4
受付年月日	平成31年 2月22日(金)
お申し出人	利用者家族
事業所名	ゆたか訪問介護ステーション
苦情内容	ヘルパー退室後、コンセントが抜けていたり、物の位置が移動している事がある為、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したところ、日によって細かい掃除の指示があり、慌ててしまうことがあるとのこと。退室時に必ず確認を行うよう指示し、ご家族に説明し、納得していただく。

平成30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	平成30年 5月12日(土)
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	相談員に居宅介護家事援助の回数調整を依頼していたが、その後何の返答もない。どうなっているのか。
処理内容及び改善結果	本人の意向をきちんと聞き取れていなかったのが原因であった。本人に謝罪した。 事業所に調整を依頼し、サービス回数を増加した。

受付No.	2
受付年月日	平成31年 1月 9日(水)
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	手帳の更新が遅れているが、申請等の手続きはきちんとしてくれているのか。
処理内容及び改善結果	役所へ問い合わせたところ、書類の提出が遅延していた為、処理期限に間に合わず、審査会が翌月になったしまった事が原因であった。本人に事情を説明し謝罪する。 翌月に交付される。

平成30年度 カリーノ保育園苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	平成30年 7月 9日(月) AM8時15分頃
お申し出人	近隣の方
事業所名	カリーノ保育園
苦情内容	朝夕、園の前に駐車場の順番待ちをしている車が止まっていて危ない。
処理内容 及び 改善結果	満車の場合は、園の前で留まらず迂回して空くのを待ってもらうことと、送迎終了後は速やかに移動してもらうことを手紙・掲示物で周知した。また、必要に応じて個別での声かけも行い対応している。

受付No.	
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	

平成30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	平成30年 9月～10月
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	以前お願いしていた様々なお願いや園の対応を苦情として処理してほしい。その後市役所にも苦情として取り扱うよう連絡され、市役所からも確認連絡が入った。
処理内容及び改善結果	市役所とも協議し、複数回、保護者と園が面談した。説明や謝罪を行うも納得されることなく、転園されることとなった。 今後、一層のきめ細やかな配慮と心配りを心掛けて保育所運営を行っていくように役職員で確認、徹底した。

受付No.	2
受付年月日	平成30年 9月30日(土)
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	台風の接近により、窓ガラスを補強したところ、『刑務所みたい。』との苦情。その後市役所にも苦情連絡され、市役所からも確認連絡が入った。
処理内容及び改善結果	台風24号接近時の苦情であり、保護者には非常に被害があった台風21号の教訓により安産対策の為、窓ガラスを補強している旨、また安全確認後取り外す事を説明したが、納得いただけなかったようである。 市役所には状況を説明し、台風通過後安全確認を行い補強を取り除いた。

平成30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	平成30年 8月26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	排泄修了のコールを鳴らした際、職員から『後から行きます。』と返答があったが、その後職員の訪室がなかったので再度コールを鳴らした。いったいどれだけ待たせるのか。
処理内容 及び 改善結果	本人が再度コールを鳴らしてくださった事で再訪室でき謝罪した。介護職員全員が、利用者数人の対応と重なり失念してしまった事が原因であった。 対応が終了するまでは居室コールのランプを消さないようにし、職員間で声掛けを行う事を徹底する。

受付No.	2
受付年月日	平成31年 1月26日(土)
お申し出人	入居者家族
事業所名	介護付有料老人ホームゆたか
苦情内容	ご家族より、本人より電話があり、『排泄介助はしてもらったが、その後布団をかけてもらっていない。』と話している。どうなっているのか。
処理内容 及び 改善結果	すぐに居室に訪室し、布団の掛け忘れを謝罪してリネンを整えさせていただく。その後、ご家族に連絡し、経緯を説明し謝罪する。 職員ミーティングにて、居室から退室する際は、業務を完遂できているか確認するよう徹底した。

受付No.	3
受付年月日	平成31年 1月29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	居室のドアをガチャガチャと動かす人がいる。何とかしてほしい。
処理内容 及び 改善結果	入居者の中に、認知症の方でドアを開けようとする行為があることを説明し謝罪する。現在の1階居室から2階居室へ移動してもらうことで改善できる旨説明した。ご家族と相談するとのこと。 現在、苦情のあった行為はおさまっている。

受付No.	4
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	