

# 令和 元年度 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 元年 7月20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	当日は、申出人が当施設に利用者を送り届ける為、迎えの必要はないと18日に伝えていたにもかかわらず、朝に迎えに来た。どうなっているのか。
処理内容及び改善結果	すぐに連絡を取り、依頼内容が送迎表に反映できなかったことを伝え謝罪する。再発防止の徹底の旨を伝え、了承を得る。

受付No.	2
受付年月日	令和 2年 2月14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	節分行事の際、普段とは違う利用者が前に座られその方が咳き込まれた為、不快な思いをしたと連絡ノートに記載あり。
処理内容及び改善結果	楽しい行事に参加して下さったのに不快な思いをさせて申し訳ないとお詫びし、了承を得る。

# 令和 元年度 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 元年12月 8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	先日利用者が帰宅した際、着用していたズボンのすそのファスナーが締められていなかった。きっちりと確認してください。
処理内容及び改善結果	着用されていたズボンのすそにファスナーがついていることに気づかなかったのが原因。十分に注意して確認することを伝え、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	
苦情内容	
処理内容及び改善結果	

# 令和 元年度 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 元年10月17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	通い利用の迎え時、職員の声掛けに温かみがなかったように思われる。
処理内容及び改善結果	対応職員に聞き取りを行ったところ、気づいていなかった。申出人に謝罪し、接遇マナーの向上に努めることを約束し了承を得る。後日、接遇マナー研修をデイサービス事業所と合同で開催した。

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 元年度 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 元年 5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	某事業所より、利用者がサービス中に状態が悪くなったので連絡してほしいと依頼あり。職場の連絡先を知っていた担当職員が電話をかけた。以前より職場には連絡しないよう伝えていた。結局どこも悪くなかった。担当を変更の旨の連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	担当者に確認。携帯電話に連絡したが通じなかった為、急を要するものと思い職場に連絡してしまったとのこと。申出人に謝罪し、担当を変更することで承認を得る。

受付No.	2
受付年月日	令和 元年 8月26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	サービスの調整を依頼したが、答えが遅い。担当者変更依頼の連絡を受ける。
処理内容及び改善結果	担当者に確認。各事業所間でサービス調整を行っていたが、調整に時間が掛かり過ぎたのが原因。申出人に謝罪し、担当者交代の旨を伝え了承を得る。地域包括支援センターにも苦情の旨を伝える。

受付No.	3
受付年月日	令和 元年 9月 7日(月)
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	申出人より依頼を受け、介護タクシー事業者を紹介しサービス利用された。しかしながら車が自分の身体にあったものではなく体の調子が悪くなった。事前に車種の確認を取ってほしかった。
処理内容及び改善結果	事業者に連絡し、車種の調整を行うも完全な車種固定はできないとのこと。別事業所の提案を行ったが、お断りされ利用中止となった。

受付No.	4
受付年月日	令和 元年10月 2日(金)
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	主治医からも許可をもらい、病院の入院中の利用者を退院させてショートステイの利用をしたい。と伝えているが、進んでいないのではないか。
処理内容及び改善結果	担当者に確認。病院からショートステイに必要な書類が届くのを待っている状態であった。病院に確認したところ、依頼書類の説明不足があったためか、作成されていない状態であった。申出人に謝罪し了承を得る。

# 令和 元年度 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 元年 5月27日(月)
お申し出人	相談利用者
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
苦情内容	訪問予定時間になっても職員が来ない。
処理内容及び改善結果	<p>担当者に確認。前に入っていた相談に時間がかかり、申出人との約束を失念してしまった。すぐに謝罪し日を改めて訪問することで了承いただく。</p> <p>職員全員で苦情の内容を精査し、日々のスケジュールの確認を常に行うよう指導した。</p>

受付No.	2
受付年月日	令和 元年10月10日(木)
お申し出人	利用者担当介護支援専門員
事業所名	平野区喜連地域包括支援センター
苦情内容	契約時の書類で漢字の表記が誤っていると指摘を受ける。
処理内容及び改善結果	<p>旧字体の対応ができていなかった。謝罪し、新しい契約書を渡す。</p> <p>介護支援専門員とのダブルチェック時、保険証と同じ表記になっているか確認するようにした。</p>

# 令和 元年度 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31年 4月10日(水)
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	本日、追加のサービスを依頼しており訪問時間を聞いていたが、予定より早く来られた様子。理由を説明してほしい。
処理内容 及び 改善結果	体調不良で休む職員が出た為、シフトを変更した。利用者には伝えたが、家族への連絡を失念した。今後、時間変更等がなされたときには利用者だけでなく家族への連絡も行うよう徹底した。

受付No.	2
受付年月日	令和 元年 8月19日(水)
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	昨日対応したヘルパーは介護技術が未熟ではないのか。家族に余計な手間がかかるようであればヘルパーを変更してほしい。
処理内容 及び 改善結果	同行訪問(2名にて)を数回繰り返したが、ヘルパー自身に緊張や不安があり、手順よく実施できなかったとのこと。申出人に謝罪し担当を変更することで了承を得る。

受付No.	3
受付年月日	令和 元年11月10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	大変親しみやすいが、馴れ馴れしいヘルパーがいる。担当を変更してほしい。
処理内容及び改善結果	当ヘルパーに確認し、利用者が気分を害されておられることを伝え今後の行動一つ一つに注意するよう指導する。申出者には担当を交代することです承を得る。

受付No.	4
受付年月日	令和 2年 3月 4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	掃除後、掃除機が所定の場所に収納されていなかった。片付け方を再度教育してほしい。
処理内容及び改善結果	担当ヘルパーに確認。初回サービス同行(2名にて)時に、情報がきっちり聞き取れていなかったことが原因であった。申出人に謝罪し、その後、当ヘルパーにてサービス継続中。



# 令和 元年度 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 元年11月25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	事業所に電話をかけたがすぐに出てくれなかった。また、重要事項説明書の記載内容に誤りがある。
処理内容及び改善結果	営業時間外の電話であり、すぐにとれなかったこと説明し謝罪する。重要事項の記載内容については、誤りの箇所を修正し、申出人及び当書類使用の利用者に書類の差替えをさせていただき謝罪する。

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 元年度 カリーノ保育園苦情報告書

受付No.	1
受付年月日	令和 2年 2月27日(木)
お申し出人	近隣住民
事業所名	カリーノ保育園
苦情内容	園前を歩行時、園駐輪場にあった自転車が倒れて接触した。
処理内容 及び 改善結果	園の駐輪場が道路に面している為起きたと考える。申出人には謝罪し、翌日より全保護者に駐輪の仕方について・注意喚起の張り紙をし周知した。

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	

# 令和 元年度 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 2年 3月27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	二階のエントランスから保育室に続く廊下の扉の鍵の開閉がしにくい。
処理内容及び改善結果	確認後、業者に修理依頼。早急に対応(鍵の交換)を行い安心安全な環境作りに努めた。

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 元年度 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 元年 4月17日(水)
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	ナースコールを押したがすぐに来ない。
処理内容 及び 改善結果	職員同士連携してすぐに対応できるよう心掛けているが、時にコールが複数重なればすぐに対応できない場合があることを説明し謝罪する。納得いただいた。

受付No.	2
受付年月日	令和 元年 5月15日(水)
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	他の入居者は手芸レクリエーションをされていた。母(入居者)もできるのでさせてほしい。
処理内容 及び 改善結果	レクリエーション開始時に全入居者に声掛けを行っていたが、一度断られても、途中で声掛けを行い参加を促すよう説明し納得された。職員会議で案件を取り上げ職員全員で共有した。

受付No.	3
受付年月日	令和 元年10月 2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	居室内テーブルに新聞紙で包まれた尿取りパッドがあった。きっちり片付けてほしい。
処理内容及び改善結果	居室内清掃時をはじめ、入室時に気づいたときは破棄していることを説明し納得される。

受付No.	4
受付年月日	令和 元年11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	入居者がトイレに行った際、見ていたところ、排便がなかったにもかかわらずパッドに便が付着していた。前回の拭き残しではないか。
処理内容及び改善結果	拭き残しかもしれないし、通常時でも場合によってはパッドに便が少しついている場合があることを説明する。 今後も気を付けてケア続けることを約束し承認を得る。