

平成30年度 きらら富士 苦情記録一覧

平成30年4月1日～平成30年9月30日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名		苦情内容概要	備考
1	30.6.27	施設駐車場	近隣者		内容	・近隣居住者より、職員が駐車場に入った際に、家の中にほこりが入るため、運転を注意してほしいとの苦情を受けた。当日は、施設内研修で集中したこと、近隣者の住宅の立地条件などから、ホコリが特に立ちやすい状況であった。	
					対応	・施設長が訪問し謝罪と今後の職員への注意を報告した。	
2	30.6.30	事務所	匿名者	ヘルパーセンター	内容	・電話にて、横断歩道にいたところ、HC営業車により危ない思いをしたため、運転に注意してほしいとの苦情を受けた。	
					対応	・センター長より電話にて謝罪。内容を調査したところ、運転者に不注意が原因であったため、安全運転を再度指導した。また、交通安全委員会にて事例の共有を行った。	
3	30.8.27	デイサービスセンター	子	デイサービスセンター	内容	・ご利用者の右足のキズ（治療中）のガーゼが入浴で濡れないよう、主治医・ご家族の指示でビニールとガムテープで防水対策を施したが、入浴後ビニールをそのままにしたため、主治医より注意を受けご家族からの苦情となった。	
					対応	・翌日、センター長が訪問し謝罪。今後の注意をお約束したため、ご理解いただいた。	

平成30年度 きらら藤枝 苦情記録一覧

平成30年4月1日～平成30年9月30日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名	苦情内容概要	備考
1	30.7.26	ご利用者宅	配偶者	ケアプランセンター	内容	
					対応	
2	30.8.13	事務所前	子	デイサービスセンター	内容	
					対応	
3	30.8.20	事務所・特養	子	特養	内容	
					対応	
4	30.9.4	ご利用者宅	子	ショートステイ	内容	
					対応	
5	30.9.10	特養CMブース	ご利用者	特養	内容	
					対応	
6	30.9.28	ショートステイ	子	ショートステイ	内容	
					対応	

平成30年度 きらら浜松 苦情記録一覧

平成30年4月1日～平成30年9月30日

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名		苦情内容概要	備考
1	30.5.18	機能訓練デイ	子	機能訓練デイ	内容	・ご自宅へお送りする際にご利用者を転倒させてしまったことに対し、後日電話にて、介助方法の説明内容について苦情を受けた。	
					対応	・翌日センター長が訪問して謝罪したが、ご家族と面会できなかったため、あらためて電話したがご家族不在であった。他のご家族にご説明し謝罪、今後の注意を求められた。	
2	30.5.23	ご利用者宅	子	機能訓練デイ	内容	・ご利用者の住所が変更されていたにもかかわらず、変更前の住所へお送りしたため、情報共有が出来ていないとの苦情を受けた。	
					対応	・センター長より謝罪と再発防止をご報告した。	
3	30.6.23	ご利用者宅	配偶者	ヘルパーセンター	内容	・入浴ケア訪問時に、短期更新の介護計画書を持参、サイン・押印をお願いしたところ、説明者・説明日の相違、作成者を知らないとの苦情を受けた。また、キーパーソンより後日電話にて苦情を受けた。	
					対応	・新しい計画書を持参し、作成者の件も含めて事情をご説明し謝罪。ご理解をいただいた。	
4	30.7.20	機能訓練デイ	子	機能訓練デイ	内容	・お迎えの際に玄関で待っていたが遅かったと受け取れる発言があったとの苦情をいただき、インターホンが故障していることやご利用者の性格を配慮してほしいとの申し出を受けた。	
					対応	・事前に電話しておいたが出られず、お迎え時に心配したとの声掛けを行ったが、今後は、インターホンが直るまで、お迎え時刻を正確にし、ご利用者にも玄関で待っていただくことでご理解いただいた。	
5	30.7.5	事務所	配偶者	ヘルパーセンター	内容	・配偶者より、サービス予定の時刻になったがヘルパーが来ないとの苦情をいただいた。	
					対応	・前月末にサービス提供票が届いていなかったこと、利用が不定期であったこと等から、当日利用が決まっていないと判断してしまい、担当CMも不在で確認を怠ってしまった。施設長・担当CMが訪問し謝罪、情報を共有し周知した。	
6	30.7.4	事務所	配偶者	ヘルパーセンター	内容	・近隣小学校の保護者より電話にて、営業車の危険運転について苦情をいただいた。調査の上、小学校へ連絡してほしいとのことであった。	
					対応	・調査結果、HC営業車であることがわかったため、小学校へ謝罪の電話を入れ、学校側の理解をいただいた。	

No.	苦情の発生日	苦情の発生場所	申出者 (家族等)	事業所名		苦情内容概要	備考
7	30.7.23	事務所	子	デイサービスセンター	内容	・ご利用者のご家族が帰宅した時点で、エアコンが点いておらず、室内温度が35度だったとの苦情をいただいた。	
					対応	・お送りした際にご利用者より自分でエアコンを点けるとのことだったため、そのままにしてしまった。翌日もご利用いただいたため、連絡帳にて謝罪、ご家族の要望（窓開け等）の申し送り徹底を図った。	
8	30.8.15	ヘルパーセンター	地域住民	ヘルパーセンター	内容	・HC営業車の運転方法について、電話にて苦情をいただいた。職員教育を本人への徹底の結果も教えてほしいとのご要望。	
					対応	・センター長を含め現地の状況調査を行い、施設長よりあらためて謝罪し、職員教育と再発防止をお約束し納得いただいた。	
9	30.8.28	事務所	ご利用者	ケアプランセンター	内容	・担当CMの対応についての苦情と交代要望をいただいた。	
					対応	・施設長が担当CMと面談、その後、センター長とも相談し、センター長がキーパーソンと担当CMの交代について謝罪とご説明を行い、ご理解いただいた。	
10	30.9.7	デイサービスセンター	子	デイサービスセンター	内容	・朝のお迎え時、ご利用者が飴をなめていたため、「詰まってはいけないので出して下さい」と声かけしたところ、言葉がきつく態度が悪いと苦情をいただいた。	
					対応	・今回は入所間もない職員が対応し、これまでご利用者が飴をなめても注意はしてなかった。接遇の大切さを伝えるとともに今後は先輩から情報収集し、ご利用者個々に対応できる様、指導していく。	
11	30.9.10	ショートステイ	子	ショートステイ	内容	・新しいご利用者が入室された際、照明リモコンが見当らなかったため、後日前ご利用者が来所された際に荷物に紛れ込んでいなかったかどうかお聞きしたところ、疑われたとの印象を持たれてしまい、ご家族よりケアマネを通じて苦情をいただいた。	
					対応	・後日、ご利用者へ直接事情をお話しして謝罪させていただいた。	
12	30.9.30	ご利用者宅	子	ショートステイ	内容	・ご利用者のご家族より、お送りする時刻について、事業所の都合で勝手に変えないでほしいとの苦情をいただいた。台風の影響も心配されたため、早めのお送りをが良いと判断したが、先方の希望時刻にお送りできなかったため、苦情となってしまった。	
					対応	・直接、謝罪させていただいた。	