

1、苦情受付数総括表（令和2年4月1日～令和3年3月31日）

令和2年度 苦情受付状況

◆ 事業所別苦情受付状況 苦情受付総数 22件

	苦情内容内訳						苦情受付の経路					
	食事に関する こと	事業所・職員 の対応	サービスの 内容・質	利用者間の 苦情	その他	(合計)	本人の 申出	家族の 申出	職員からの 報告	ご意見 箱	その他	(合計)
プライム横尾	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
短期入所プライム横尾	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1
通所介護・プライム横尾	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
ナーシングケア横尾	2	1	0	0	0	3	0	1	2	0	0	3
ケアハウス横尾	1	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	2
配食センター横尾	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
訪問介護プライム横尾	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
生活支援サポート事業	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
通所介護滑石	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
グループホーム・滑石	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
配食センター滑石	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1
養護日見やすらぎ荘	3	0	0	0	0	3	2	0	1	0	0	3
配食センターやすらぎ	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1
プライム・ナーシング厨房	2	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	2
ケアハウス厨房	2	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	2
(合計)	13	6	1	0	2	22	9	4	7	0	2	22

2、令和2年度苦情報告内容（一部抜粋）

(1)	事業所名	養護老人ホーム日見やすらぎ荘
	申立者	ご本人
	苦情の内容	夕食の鶏のから揚げの鶏肉が半生だった。
	対応内容	①中心温度は1回の揚げる集団の中より、5個を測定する。 ②1回の揚げる集団の中から、1～3個はカットし火が通っているか目視での確認を行う。

(2)	事業所名	介護老人保健施設ナーシングケア横尾
	申立者	職員
	苦情の内容	昼食の大皿（ミキサー食）に髪の毛が入っていた
	対応内容	①厨房に入る前、調理前、盛り付け前等に髪の毛チェックを忘れずに行う。 ※厨房に入る前は、鏡を見ながら髪の毛が出ないように（特に耳の横から出ないように）帽子をしっかりとかぶり、粘着テープで制服を綺麗にし、髪の毛が付着していないかしっかりと確認をする。厨房統一ルールに従い、配膳前（7：00、9：30、11：00、15：00）の髪の毛チェックを行い、異物混入とならないよう注意を行う。 ②食材の準備、調理、盛り付ける際も異物が入っていないか常に注意をする。 ③厨房用の帽子を首元まで隠れるものへ変更

(3)	事業所名	軽費老人ホームケアハウス横尾
	申立者	ご家族
	苦情の内容	退居に併せ、居室クロス等の修繕費について見積書を提示することなく、曖昧な金額をお伝えした。
	対応内容	御見積書を提示することにより具体的な材料費を提示した。また「入居契約書」においても見直し(退去時における現状回復について業者の料金を明記する等)を行った。

(4)	事業所名	配食センター・やすらぎ荘
	申立者	地域住民
	苦情の内容	苦情を頂いた方の車両駐車スペースギリギリに停めていたため、駐車がしづらかった
	対応内容	来客者用駐車場に駐車し配達へ行く。また、ダッシュボードに「棟・号室・利用者氏名」を記載したものを置き訪問先を明確にする。

(5)	事業所名	介護老人保健施設ナーシングケア横尾
	申立者	ご家族
	苦情の内容	入居者のご主人が差し入れと手紙を持ってこられ、その後、本人の携帯電話へ連絡をし、荷物を受け取ったかの確認をされたところ、本人は手紙も荷物も見えていないと回答。ご主人より、職員を呼んで取ってもらおうようにと言われたが、職員が忙しいと言って、対応してもらえなかったと返答。職員が忙しいという理由で対応していなかった。
	対応内容	現在、コロナにより面会を禁止している中、ご家族からの差し入れも受け付けているため、電話ができる入居者については、施設よりご家族へ連絡をして入居者にお話をさせていただくようにし、再発の防止に努める。

(6)	事業所名	短期入所生活介護プラエィム横尾
	申立者	ご本人
	苦情の内容	短期入所生活介護入所時、部屋から荷物を勝手に持って行かれ、リビングで勝手に荷物を広げられ、取り調べのような扱いを受けた。下着なども入っているのにプライバシーの侵害ではないか。
	対応内容	物品チェックを行う際、確実に了承を得ることとし、難色があるときなどは、時間をずらしたり、対応職員を変えたりして対応を行う。また、物品チェックに関しては、基本居室で対応することとし、プライバシーの確保を徹底する。

(7)	事業所名	訪問介護ステーション・プライエィム横尾
	申立者	地域住民
	苦情の内容	交通ルールを守った駐車を行っておらず、注意を受けた際に、謝罪することなく稼働先の利用者宅へ訪問したこと
	対応内容	・苦情があったことを全ヘルパーが周知できるよう、研修会及び書類で報告する ・全ヘルパーに道路交通法を遵守した運転を行うよう指導行う ・個人情報の取り扱いについて、接遇について研修や書類での指導を行う ・駐車場がない利用者宅へ派遣調整行う際、歩きやバイクなどの移動手段であるヘルパーでの調整を行う ・訪問前のトラブルや事故などの際には必ず事業所へ連絡をすることを全ヘルパーへ指導行う

※「苦情解決第3者委員会」を年に2回開催し、第3者委員の方より意見をいただいております。