1、苦情受付総括表　（令和 3 年 4 月 1 日~令和 4 年 3 月 31 日）

受付総数：18 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）
施設居住系サービス	介護老人保健施設ナーシングケア横尾	1					1			1			1
在宅訪問型サービス	短期入所生活介護プライエム横尾		1				1		1				1
	ショートステイ滑石		1			1	2		1			1	2
	通所介護滑石		1				1					1	1
	通所リハビリテーションナーシングケア横尾	1					1	1					1
	訪問入浴ステーション横尾		1				1		1				1
	訪問介護プライエム横尾		1				1	1					1
	居宅介護支援事業所プライエム横尾		1				1		1				1
	配食センター平成会		1				1					1	1
厨房	プライエム・ナーシング厨房	1					1			1			1
	日見厨房	7					7	3		4			7
	（合計）	10	7	0	0	1	18	5	4	6	0	3	18

2、苦情報告内容（一部抜粋）

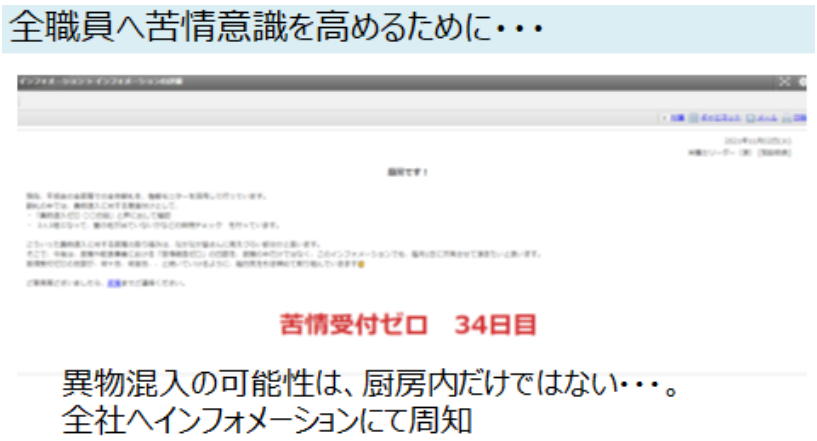
(1)	事業所名	ショートステイ滑石
	申立者	匿名
	苦情の内容	社用車にて、初心者マークの車に対し、あおり運転しているように見えた。
	対応内容	法人車両を運転していることを念頭に安全運転を行い、普段から誰が見ても安全運転であるよう、走行中は十分な車間距離(約 9～10m 程度)の間隔を取る等、運転マナーを実施し安全運転を心掛ける。 また、安全運転の感覚が私的感覚とならないよう定期的に運転業務に携わる職員同士で同乗し相手の運転を評価し合える機会を設ける。

(2)	事業所名	グループホーム・滑石
	申立者	居宅療養管理指導；薬局
	苦情の内容	施設へ薬を届けに行くと、対応した職員より玄関より入るな！受け取りは玄関ですると言われたが、医師や看護師は中に入っているのに、何故薬剤師は入れないのか？法人の方針・取り組みなのか教えて欲しい。
	対応内容	法人としては外部の関係者の入館についてはステージが 2 以上の場合、入居者の生活スペースへの立ち入りについて原則はお断りをしている。ただし業務上又は入居者にとって必要な場合は感染対策をしっかりとっていただいた上で、入館いただく事としているが、他の薬局の方には玄関先での受け渡しをしていることや感染症を持ち込んではいけないという強い思いから、今回、申立者に対して、その口調や態度が強いものになってしまった。 適切な説明ができておらず、基本的な接遇や対応ができていなかった。 今後は、①来訪時の対応、接遇について再度職員間でマニュアルを確認し、徹底する。②伝え方については、受け手がどのように感じるか、常に相手の立場に立って考えながら発言、対応する。③自分自身の傾向を知り、丁寧な対応をする。
(3)	事業所名	ショートステイ滑石
	申立者	ご家族
	苦情の内容	処方外の下剤使用
	対応内容	①医療に関わる看護師に関する関係法令の再周知 ②利用者持参分以外の医薬品の破棄 ③1 ヵ月毎に薬剤の保管庫、冷所内に利用者以外の医薬品が保管されていないか確認を実施 ④在宅サービスの位置づけと主介護者を中心に支援がなされていることを再周知（在宅サービスの理解） ⑤主介護者との連携、報告・連絡・相談の徹底 ⑥体調の変化がある場合には必ず主治医へ状態報告を行い、支持を仰ぐことの徹底
(4)	事業所名	短期入所生活介護・プライエム横尾
	申立者	ご家族
	苦情の内容	送迎対応職員の対応がため口であり、今後もお世話になると思うと何も言えなかった。
	対応内容	①再度接遇マナーについて指導を行う。 ②自分自身の傾向を知り、受け手がどのように感じるか、常に相手の立場に立って発言、対応する

3、取組経過報告

これまで頂いた食事に関する苦情案件について、内容精査も含め、取組改善を実施してきました。その取り組み経過報告となります。

<table>
<tr><td rowspan="4">改善
事案</td><td>事業所名</td><td>厨房</td></tr>
<tr><td>申立者</td><td>-</td></tr>
<tr><td>苦情の内容</td><td>異物混入への対応</td></tr>
<tr><td>対応内容</td><td>〇業務に入る際の確認の徹底

〇法人内「インフォメーション」での案内
 
</td></tr>
</table>

※「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。