

1、苦情受付総括表（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

受付総数：13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	2		1				1
	地域密着型介護老人福祉施設・日見あけぼの荘		1				1		1				1
	養護老人ホーム日見やすらぎ荘		1				1	1	1				2
在宅 訪問系 サービス	短期入所生活介護・プライエム横尾		1	1			2		2				2
	ショートステイ滑石		3				3		2			1	3
	短期入所生活介護・日見あけぼの荘		1				1		1				1
	配食センター平成会	2	1				3	2				1	3
厨房	日見厨房	1					1	1					1
	(合計)	3	9	1	0	1	14	4	8	0	0	2	14

2、苦情報告内容（一部抜粋）

(1)	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	預けていた保険証を退所時に返してもらっていない。またリハビリの計画書が送迎時にテーブルの上に置かれていた。重要な書類ではないのか。
	対応内容	退所時に規程どおりに預かり品を返却することを怠っていた。規程を再度確認し遵守する。リハビリ計画書などサービス計画書はご利用者、ご家族へ説明を行い、交付する。ご利用者の大切な書類について丁寧で確実な取り扱いを再度確認する。
(2)	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	利用中に介護事故があり、担当者より電話にて報告を受けた。退所後は家族で看るよう言われたが、電話対応がそっけなく不安が募った。
	対応内容	ご家族に報告をする際に事実を報告しようとするあまりにご家族の思いに寄り添えていなかった。また、専門用語を使用することで不安を煽ることになり配慮に欠けていた。接遇マナーについて再度学び直し、相手の立場に立って対応するよう努める。さらに、事故後の対応策について、職員間で共有できておらず、曖昧なことを伝えてしまった。事故後

		は当日中にカンファレンスを行い、職員間で情報共有し、ご家族へ報告行う。
(3)	事業所名	養護老人ホーム・日見やすらぎ荘【厨房】
	申立者	ご利用者
	苦情の内容	昼食の小鉢の中に髪の毛が混入している。
	対応内容	配膳時に職員が気づき、新しいものと取り換える。調理、盛り付け時、配膳チェック時に気づかなかった。引き続き厨房統ルール徹底行う。ご利用者が心地よく、楽しい食事の時間を過ごしていただけるように、関係職員全員が関わり検討していく。

※年度ごとに「苦情解決第三者委員会」を開催し、第三者委員の方よりご意見をいただいております。