

1、苦情受付総括表（令和5年4月1日~令和6年3月31日）

受付総数：10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	介護老人福祉施設・プライエム横尾			1			1		1				1
	介護老人保健施設・ナーシングケア横尾		1				1		1				1
	地域密着型介護老人福祉施設・日見あけぼの荘	1	1				2			1		1	2
在宅 訪問系 サービス	通所リハビリ・ナーシングケア横尾	1	2			1	4	1				2	3
	ショートステイ滑石		1			1	2					1	1
	短期入所生活介護・日見あけぼの荘		1	1			2		1				1
	居宅介護支援事業所・プライエム横尾		1				1		1				1
（合計）		2	7	2	0	2	13	1	4	1	0	4	10

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	返却の汚れた洗濯物の中に清潔な衣類が混ざっている。
	対応内容	洗濯後のお着換えはお預かりして、介護職員がご利用者の筆筒等へしまうこととなっているが、すぐに対応できない場合は、筆筒上に置き、後ほどしまうこととしていた。置いたままになっており、清潔・不潔の区別ができず、洗濯物として一緒にご家族に返却したと思われる。生活支援員が夕食後の配膳が終わったタイミングで筆筒にしまう、と一連の作業としてマニュアルを変更した。
(2)	事業所名	ショートステイ滑石
	申立者	匿名
	苦情の内容	脇道から急に車が飛び出してきた後、ノロノロと直進していった。急ブレーキをかけ衝突せずに済んだが、とても危険だった。平成会のロゴマークを確認できたので連絡した。
	対応内容	現場は丁字路で、また左側はカーブで見通しが悪い道路でもあったことから、一旦停止し左右共に安全確認を行うことが必要だった。ただ、いざ発進した時は、進行方向の右側ばかりを気にしてしまい、左側を一瞬見落としてしまった。丁字路や見通しが悪い道路を通行する際は、停止位置、進行する際も左右の安全確認を行い、二重確認の徹底を行う。ま

		た、ショートステイの送迎で時間に余裕がなく、気持ちに焦りがあった。 5～10 分余裕を持って送迎調整を行う。
(3)	事業所名	短期入所生活介護・日見あけぼの荘
	申立者	ご家族
	苦情の内容	ショートステイ送迎時、車いすから転落した。幸いケガはなかったが職員の介助に不安がある。また、送迎時間が 30 分早く慌てた。
	対応内容	車いす座面にクッションを 2 枚敷いており、滑りやすい状態だった。座面とクッションの間に滑り止めシートを設置した。職員の対応に不安がある場合は、他の職員もサポートに入り安全に送迎を行う。天候や交通状況により送迎時間が変更になる場合は、事前にご家族に連絡し許可を得る。

※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。