

1、苦情受付総括表（令和7年4月1日~令和8年3月31日）

受付総数：4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)
	介護老人福祉施設・プライエム横尾	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1
	介護老人保健施設・ナーシングケア横尾	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
	軽費老人ホーム・ケアハウス横尾	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1
	短期入所生活介護・日見あけぼの荘	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
	(合計)	2	0	0	0	2	4	4	0	0	0	0	4

2、苦情報告内容（一部抜粋）

(1)	事業所名	軽費老人ホーム・ケアハウス横尾
	申立者	ご友人様
	苦情の内容	入居者様宛にレターパックを送ったが、まだ届いていないと言っている。郵便局に確認したら既に配達していると言われた。そちらの対応は無責任ではないか。
	対応内容	苦情を受け、ケアハウス玄関の郵便受けを確認すると、該当入居者様宛のレターパックが届いているのを発見しお渡しする。前日確認したとき、施設側が出す郵便受けにレターパックがあったが、施設側が出したものであると思い、宛先などは確認しなかった。郵便受けの確認は施設事務員が行い、ケアハウスと隣接のナーシングの宛先を種分けし、ケアハウス宛の郵便物はケアハウス事務所に届けている。今回、入居者様から確認をされたときに、ケアハウス職員は郵便受けまで確認しなかったため、気付くことが遅れた。また、通常、土・日曜の普通郵便の配達がないため、レターパック等の配達がされているとは気付かなかった。ケアハウス玄関に設けている郵便受けを廃止し、代わりにナーシング事務所に郵便物を出す場所、施設宛の郵便物を保管する場所を設置し、郵便物の配達の有無を確認できるようにする。 今まで設けていた郵便受けには、今後の郵便受けはナーシング事務所に設ける旨案内し、郵便配達担当者へ郵便受け場所の変更の周知を行う。

(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	ご本人様
	苦情の内容	昼食提供の汁物にビニール片が混入していた。
	対応内容	<p>汁物を食べた後噛めないものがあり、口から出したところビニール片だったとのこと。職員が確認すると、汁物の具の竹輪が入っていた袋の切れ端と思われた。統一ルール（袋を切るときは、① 切り離す② 切り口の確認③ すぐに捨てる）が守られていなかった。また、ハサミが古くなっており切りにくくなっていた。</p> <p>統一ルールの徹底と全厨房、③すぐに捨てる について、袋がすぐに捨てられる環境にあるか（袋を切る際ゴミ箱を近くに用意しているか等）確認を行うこととした。</p> <p>ビニール片の混入が続いているため、ハサミ以外に開封時に使用する道具の検討を行い、キッチンバサミではなく、「異物混入対策ナイフ」を購入し使用することとした。</p> <p>ビニール片の混入を繰り返さないため、集中して業務にあたるよう合同朝礼時にルールの声出しを行う。</p>

※年度ごとに第三者委員へ苦情の内容を報告し、ご意見をいただいております。