

# 第19回苦情解決委員会への報告(平成30年4月～平成31年3月)一覧

## ナーシングホームかたくり及び併設事業所

### 1) ナーシングホームかたくり入所

P	受付No.	苦情受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	1	2018/12/20		①ケアの内容に関わる事項 接遇や入浴対応方法について	謝罪 改善策の提案	なし
	2	2019/1/28		⑤その他 介護区分変更に関して	理由と今後の詳細の説明	なし

2件

昨年 3件

### 2) ナーシングホームかたくり通所リハビリテーション

P	受付No.	苦情受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	3	2019/1/16		⑤その他 送迎と事故対応について	事故概要の説明と対応策の提示	なし

1件

昨年 3件

### 3) かたくりステイさざんか

P	受付No.	苦情受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	4	2019/1/18		①ケアの内容に関わる事項 家族対応について	謝罪	なし

1件

昨年 3件

### 4) グループホームかたくり

P	受付No.	苦情受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	5	2018/7/4		⑤その他 実費購入品の請求について	理由の説明と改善策の提示	なし

1件

昨年 1件

## 5)かたくりケアセンターもくせい

P	受付No.	苦情受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	6	2018/5/3		⑤その他 送迎対応について	改善策の提示	なし
	7	2018/10/15		⑤その他 職員の対応に関して	今後の対応について相談	なし

2件

昨年 2件

## 6)ヘルパーステーションかたくり

P	受付No.	苦情受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	8	2018/6/9		⑤その他 活動記録に関して	改善策の提示	なし
	9	2018/10/2		①ケアの内容に関わる事項 職員の接遇・対応について	訪問介護員の調整	なし
	10	2018/10/2		①ケアの内容に関わる事項 サービス内容について	サービス内容の確認	なし
	11	2018/10/9		①ケアの内容に関わる事項 職員の接遇・対応について	訪問介護員の調整	なし
	12	2018/12/1		①ケアの内容にかかわる事項 サービス内容について	サービス内容の確認	なし
	13	2019/1/7		①ケアの内容にかかわる事項 職員の接遇・対応について	サービス内容の確認 対応方法の改善	なし
	14	2019/1/7		①ケアの内容に関わる事項 サービス内容について	サービス内容の確認	なし
	15	2019/2/5		①ケアの内容に関わる事項 感染症対応について	対応内容についての再説明	なし
	16	2019/3/11		①ケアの内容に関わる事項 サービス内容について	対応方法・改善策の提示	なし

9件

前年 6件

## 7) 居宅介護支援事業所かたくり

P	受付No.	苦情受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	17	2018/5/10		①ケアの内容に関わる事項 職員の接遇について	直接の謝罪 職員教育の改善	なし
	18	2018/7/18		①ケアの内容に関わる事項 担当者の対応について	改善方法の提案	なし
	19	2018/8/8		①ケアの内容に関わる事項 連絡調整について	管理者対応 改善策の提示	なし
	20	2018/9/10		⑤その他 相談・訪問について	話し合いの場の設定	なし
	21	2018/10/22		①ケアの内容に関わる事項 リハビリ職員の対応	サービスの調整	なし

5件

昨年 4件

## 8) リハビリ

P	受付No.	苦情受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	22	2018/8/72		⑤その他 リハビリ内容・対応について	リハビリ内容の変更	なし
	23	2018/10/18		⑤その他 リハビリ内容・対応について	リハビリ内容の変更	なし
	24	2018/11/15		⑤その他 リハビリ内容・対応について	担当者の変更	なし

3件

昨年 0件

## 9) その他(事務・厨房など)

P	受付No.	苦情受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	25	2018/12/26		⑤その他 間違い電話について	改善策の提示	なし

1件

昨年 0件



# 第19回苦情解決委員会への報告(平成30年4月～平成31年3月)一覧

## ケアハウスみと及び併設事業所

### 1) ケアハウスみと

P	NO	受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	1	2019.3.19		①ケアの内容に関わる事項 職員の対応について	事実確認と報告 解決策の提示	なし

1件

昨年 0件

### 2) デイサービスさかど

P	NO	受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出

0件

昨年 7件

### 3) ヘルパーけやき

P	NO	受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	1	2019.1.18		①ケアの内容に関わる事項 職員の接遇・対応について	事実確認 提案 傾聴	なし

1件

昨年 0件

### 4) 居宅支援事業所・南部第一

P	NO	受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出

0件

昨年 0件

### 5) その他(事務・厨房など)

P	受付No.	苦情受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出

0件

昨年 0件

# 第19回苦情解決委員会への報告(平成30年4月～平成31年3月)一覧

## かたくりの郷大塚グループ

### 1) サービス付き高齢者向け住宅かたくりの家

P	NO	受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	10	2018.5.7		⑤その他 駐車場の使用について	職員への使用方法の周知と定期的な清掃の実施	なし
	11	2018.9.21		①ケアの内容に関わる事項 安否確認について	安否確認に関する方針を説明した	なし
	12	2019.1.25		⑤その他 退居後の預かり金等の返戻について	精算手続きのスケジュールの関係であることを説明した	なし

3件

昨年 1件

### 2) 西部支援センター

P	NO	受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出

0件

昨年 0件

### 3) 特別養護老人ホームかたくりの郷

P	NO	受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	3	2018.5.13		①ケアの内容に関わる事項 健康管理について	内容の確認や職員指導など、希望されたことを積極的に対応した	なし
	4	2018.7.31		①ケアの内容に関わる事項 転倒事故について	職員へ対応方法を指導すると同時に、他ユニットへ異動した	なし
	5	2018.9.4		⑤その他 電話の不具合について	電話のかけ方を再度確認した	なし
	6	2018.9.5		①ケアの内容に関わる事項 担当者の接遇について	職員への接遇について指導した	なし
	8	2019.1.18		①ケアの内容に関わる事項 排泄・入浴について	事実を確認説明した	なし

5件

昨年 0件

### 4) ショートステイかたくりの郷

P	NO	受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	1	2018.4.9		①ケアの内容に関わる事項 担当者の対応について	職員へ対応方法を指導した	なし

1件

昨年 0件

3) デイサービスセンターかたくりの郷

P	NO	受付日	苦情申立人	苦情内容	解決策	第三者委員への申出
	2	2018.4.19		⑤その他 車輛の運転について	職員へ運転方法を指導した	
	7	2018.12.6		①ケアの内容に関わる事項 送迎時の対応について	送迎方法の統一と職員への周知	
	9	2019.2.2		①ケアの内容に関わる事項 職員の立ち振る舞いについて	職員への指導と担当の変更	

3件

昨年 0件