

第22回苦情解決委員会への報告(令和3年4月～令和4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
	9	2022/3/11		①ケアの内容に関わる事項 コロナ対応について	今後の感染対策の徹底	なし

1件
昨年 1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

0件
昨年 1件

3) かたくりステイさんか

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
	10	2022/3/18		①ケアの内容に関わる事項 (ご家族への伝達内容)	今後の対応策の提示	なし

1件
昨年 1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
	2	2021/7/19		⑤その他(施設退所に関する事 事故の対応について)	退所経緯の説明 事故に対する補償	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	2021/10/7		①ケアの内容に関わる事項 送迎の時間について	対応方法の共通理解	なし
	11	2022/3/28		①ケアの内容に関わる事項 入浴の提供について	今後の対応方法の提示	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
	1	2021/6/17		①ケアの内容に関わる事項 掃除の仕方について	対応方法の確認 派遣職員の変更	なし
	3	2021/7/31		①ケアの内容に関わる事項 決定事項の遂行について	業務手順の徹底	なし
	4	2021/8/10		①ケアの内容に関わる事項 集積所へのゴミ出しについて	対応方法の徹底	なし
	5	2021/8/21		⑤その他 自費サービスの費用について	制度・サービス費用 についての説明	なし
	7	2021/11/29		①ケアの内容に関わる事項 入浴介助時の対応について	派遣職員の変更	なし
	8	2022/3/7		①ケアの内容に関わる事項 体調の配慮について	派遣職員の変更 確認方法の再確認	なし

6件

前年 9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

0件

昨年 1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

0件

昨年 1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

0件

昨年 0件

第22回苦情解決委員会への報告(令和3年4月～令和4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	2021/5/		⑤その他 (退去時修繕費など)	傾聴と説明	(説明済)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 3件

3) ヘルパーけやき(介護)

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 4件

4) ヘルパーけやき(障害)

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			①ケアの内容に関わる事項 ヘルパーの対応について	派遣職員変更 対応方法確認	(説明済)なし

1 件
昨年 0件

5) 定巡ステーションけやき

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
	3			④制度、施策、法律にかかわる要望 派遣の回数減について	傾聴と説明	なし

1 件

6) 居宅支援事業所けやき

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
	4	2022/1/10		①ケアの内容に関わる事項 ヘルパーの対応について	傾聴と事実確認 ヘルパー派遣中止	(説明済)なし

1 件
昨年 2件

7) 南部第一高齢者支援センター

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 4件

8) 配食なの花・その他(事務など)

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

計 4 件

第22回苦情解決委員会への報告(令和3年4月～令和4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
	1	2021.4.4		制度、施策、法律に関する要望 要介護度の変更を教えて欲し かった。	申立人に説明し理解 を得た。	なし
	11	2022.3.7		その他(他入居者に関する事項) 妹に酷いことを言う入居者がいる のか教えて欲しい。	施設内で取り決め等 をして理解を得た。	なし
	12	2022.3.21		その他(地域のルールに関する事 項) 地域のごみ置き場にごみを捨てな いで欲しい。	施設内で再度周知徹 底を行うことを約束 し理解を得た。	なし

3件

昨年 0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
	2	2021.4.19		ケアの内容に関わる事項 言葉や態度を改善して欲しい。	職員に苦情の内容を 伝えて指導するこ とを約束した。	なし
	3	2021.4.29		ケアの内容に関わる事項 対応を改善して欲しい。	職員に苦情の内容を 伝えて指導したこ とを伝えた。	なし
	4	2021.5.31		その他(職員の接遇に関する事項) 言葉遣いなどを注意し指導して欲 しい。	職員に苦情の内容を 伝えて指導したこ とを伝えた。	なし
	5	2021.6.1		その他(職員の接遇に関する事項) 口調などが恐ろしいので改善して 欲しい。	職員に苦情の内容を 伝えて指導したこ とを伝えた。	なし
	6	2021.9.17		その他(職員の接遇に関する事項) 職員を辞めさせて欲しい。	職員の特定が困難 だった為、全体対 し苦情の内容を伝え て指導したことを伝	なし
	7	2021.12.18		その他(他利用者に関する事項、職 員の接遇に関する事項) 他利用者の声が耳障りなのでなん とかいして欲しい。	責任者がしっかり話 を聞いた。	なし
	10	2022.3.5		その他(接遇に関する事項) 職員の接遇について注意・指導し て欲しい。	職員に苦情の内容を 伝えて指導するこ とを約束した。	なし

7件

昨年 2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

0件

昨年 2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
	8	2022.1.13		その他(職員の接遇に関する事項) 言葉遣いなどを注意し指導して欲 しい。	職員に苦情の内容を 伝えて指導したこ とを伝えた。	なし
	9	2022.2.10		その他(接遇に関する事項) 職員の接遇について注意・指導し て欲しい。	職員に苦情の内容を 伝えて指導したこ とを伝えた。	なし

2件

昨年 1件