

令和3年度(2021年度) 苦情受付一覧

受付番号	受付日	事業所名	申出人	分類(※1)	内容	申出人の要望	解決状況
1	令和3年4月23日	リデルホーム黒髪	利用者	①	欠けた茶碗で食事を配膳したために立腹される	きれいな茶碗で配膳してほしい	新しい茶碗で配膳するように改善した
2	令和3年5月12日	リデルホーム黒髪	ご家族	⑤	電話をかけるとすぐにリデルホーム黒髪につながってしまう	郵便物の件で事務を訪ねたいだけに内容をきちんと聞いてほしい	電話の内容をよく聞いて対応するようにしていく
3	令和3年5月14日	リデルホーム黒髪	ご家族	①	主人の携帯電話に電話をするが出ないので施設に電話をするがどちらに入居されているのか確認すると伝えると立腹される	気持ちのよい電話対応をしてほしい	夜間の宿直体制を説明し誤解を生じるような対応を謝罪する
4	令和3年5月17日	リデルホーム黒髪	ご家族	①	ショートステイ利用時にご飯は全部食べていない。職員は忙しそうにしているのをお願いしにくい	食事介助をして毎食全量たべさせてほしい	本人と家族へ謝罪し今後の職員の態度や環境作りを徹底する旨を伝える
5	令和3年8月2日	ノットホーム	ご家族	⑤	介護保険負担割合証と後期高齢者医療被保険者証を提出したが再度提出してくださいと連絡があった	確認してしっかり管理をお願いしたい	チェックリストを作成し直し、受領証を発行する
6	令和3年7月31日	リデルホーム黒髪	ご家族	⑤	宿直者に面会のことについて尋ねたが返答できないのはおかしい。面会できない旨の連絡もない。	面会ができないのであれば周知してほしい。職員はきちんとした返答ができるようにしてほしい	夜間の宿直体制を説明し誤解を生じるような対応を謝罪する
7	令和3年11月29日	リデルホーム龍田	利用者	①	消灯時間は7時ですかの問い。9時であることを伝えたが職員は7時だと返答があった。早く寝る人に合わせるのはおかしい。	消灯時間は守ってほしい	説明不足を謝罪する。筆談での対応のため日々確認していく
8	令和4年1月17日	ライトホーム	ご家族	②	ワクチン接種の可否について利用者と話したにもかかわらず、話したことを伏せた。接種を強要しないでほしい	本人の意見を尊重してほしい。十分な知識を持って説明してほしい	本人・家族の意向を尊重し丁寧に対応していく

※1 ①ケアの内容に関わる事項 ②個人の思考・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、政策、法律に関わる要望 ⑤その他