

## 苦情受付報告 令和3年度

受付 年月日	該当部署	苦情発言者	苦情の内容	処理・対策の内容	記録	報告 (第三者委 員会等)
6/3/21	厨房	ケアハウス入居者	夕食の味噌汁があさり汁だったのに自分の椀にはあさりが入っていなかった。	一口サイズ(食形態)の方には、殻からあさりの身を取り出して、身のみで提供したところ、自分にはあさりが入っていなかったと誤解された。今後は、配膳前に一口の食形態の方には殻をとって身のみを汁に入れてあることを伝える。または、希望者には殻付きのまま提供する。	有・無	有・無
12/18/21	デイ サービス	近隣住民の方	自宅から自治会館に行く道は細いので、営業車(軽自動車)は通らないで欲しい。近くに大きな道路があるのだからそちらを通って欲しい。	送迎ルートの再確認と、今後は当該道路は通らないこととする。	有・無	有・無
1/8/22	厨房	ケアハウス入居者	夕食のお粥が冷たい。	他のお粥の方たちにも確認したところ適温であった。体調や精神的に不安定な方は、僅かな温度差も敏感になられるので、今後は事前に茶碗を温める。配膳の順番を考えて保温庫から出す時間にも配慮する。	有・無	有・無
3/7/22	ハウス	ケアハウス入居者 (ご家族)	母から「昨日、夕食に行くのが遅れたら迎えに来た宿直員に「またですか」と言われ、悔しい思いをした。頭にきたから相手に言ったら「そんなことは言っていない」と言われた。」と連絡ありました。どういう事でしょうか。	宿直員に説明を求める。双方の言い分に食い違いはあるが、職員の言動で不快な思いをさせてしまったことは事実であることから、相談員、施設長がご本人に謝罪をする。ご家族には、一連の流れを説明しお詫びする。また、職員への再教育も伝える。ご家族からは「今回は様子を見ます」と言われる。	有・無	有・無
					有・無	有・無