

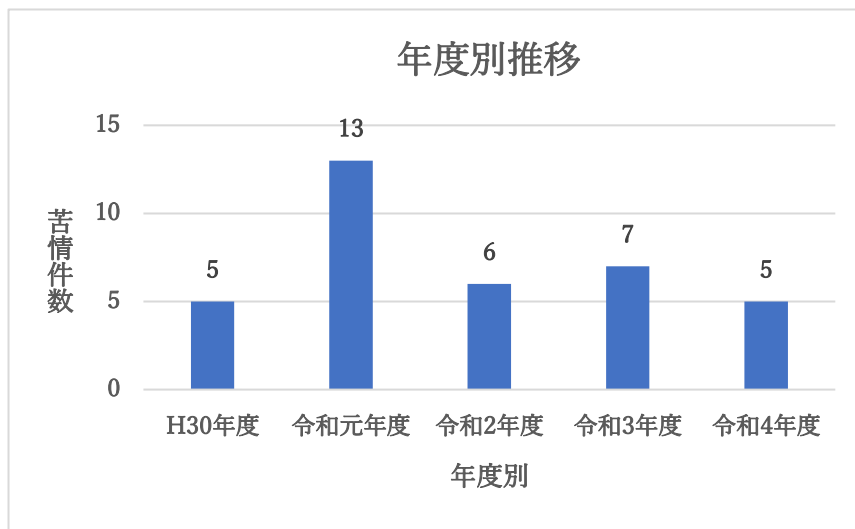
# 令和4年度 苦情報告

(入所・短期入所・通所リハビリテーション)

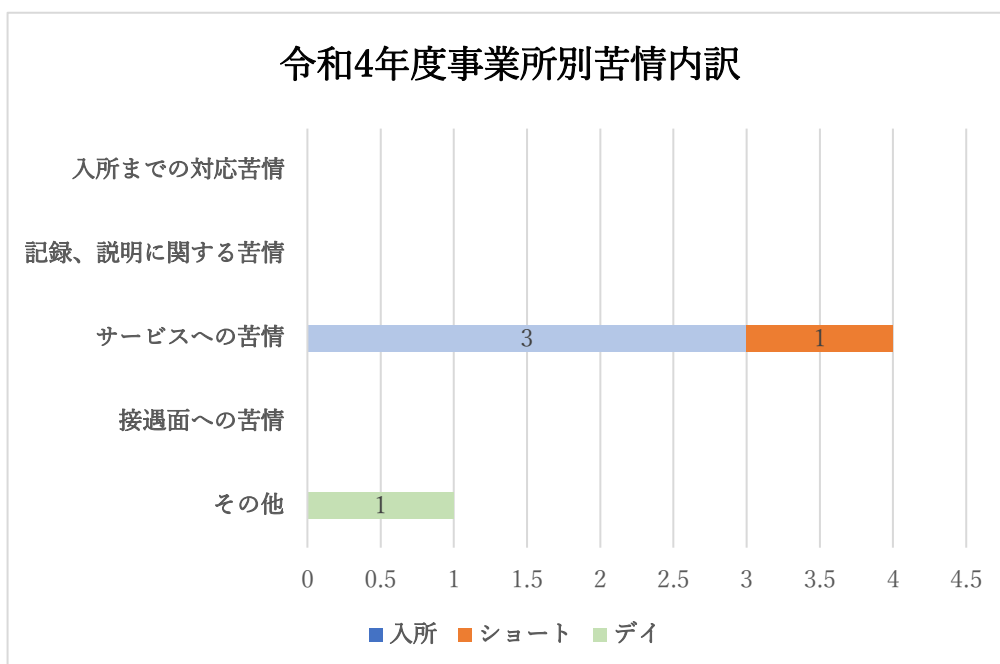
お寄せいただきました苦情・ご要望をご紹介します。いただいたご意見等については、全職員に周知し、皆様のご意見・ご要望をもとに日々サービスの向上・改善に努め、利用者様にとってよりよい施設となるよう目指してまいります。今後もお気づきの点やご意見等ございましたら、遠慮なくお申し出くださいますようお願い申し上げます。

【済生会西条老人保健施設いしづち苑】

## (1) 年度別推移



## (2) サービス別苦情内訳



### (3) サービス別苦情内容及び対応

NO.	サービス	苦情内容	対応等
1	通所リハビリテーション	送迎中の車と接触した気がする。とても危なかったので運転していた職員に指導してほしい。	該当職員に道幅の狭い道路で歩行者等と離合する際には、徐行、停車して安全確保するように指導いたしました。
2	ショート	右膝に装着する装具が左膝に装着されて帰ってくることもある。また、入浴していません。と手紙に書いてあることがあるので、入浴していない理由を記入してほしい。	時々左膝が痛いと言うことがあったので、その際は左膝にサポーターを装着することがありました。サポーターは左右違う形なので必ず右膝に正しく装着することを指導いたしました。また、入浴の件に関しましては、入浴していること伝え、退所時の記録の入力ミスであったこと謝罪し、正確な記録をするよう指導いたしました。
3	ショート	就寝前にニップを装着するが、装着がうまくいかず、その後の対応も悪かった。	夜間対応した職員がニップのつけ方がわからず不快な思いをさせてしまったこと伝え謝罪しました。 職員全員に装着方法等、指導いたしました。
4	入所	洗濯物が綺麗な状態のまま渡された。片付けてくれてないのか。不信感を持ってしまう。	利用者さんの居室環境の見直しを実施いたしました。今後は新しい着替えと洗濯物の位置を決め、確認してから渡すよう指導いたしました。
5	入所	夜間部屋の電気は消さないでほしいと伝えていたのに、夜間対応の職員に消された。	利用者さんに謝罪。利用者さんの意向を最優先するよう対応した職員に指導いたしました。