

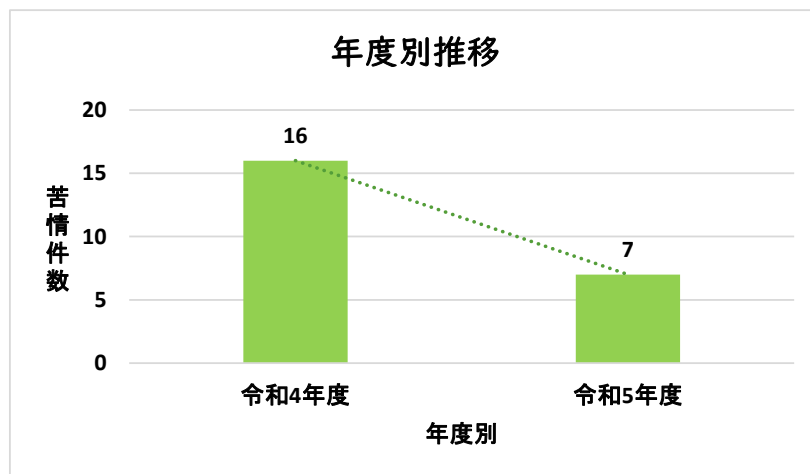
令和5年度 苦情のまとめ(特養入居・短期入所・通所介護)

お寄せいただいた苦情・ご要望は第三者委員会に報告し、
全職員が改善に向け真摯に取り組んでまいります。
今後ともご協力、ご支援賜りますようよろしくお願い申し上げます。

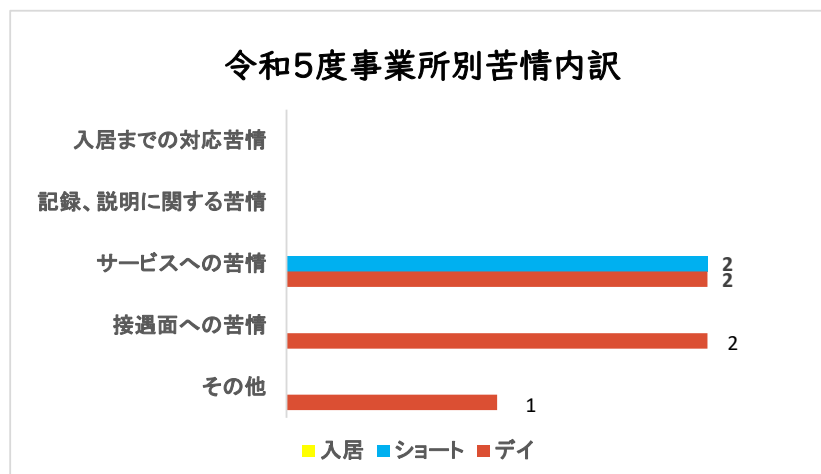
済生会西条特別養護老人ホーム
施設長



1) 年度別推移



2) 事業所別苦情内訳



3) 事業所別苦情内訳

済生会西条特別養護老人ホーム(特養入居)……………0件

済生会西条短期入所事業所(短期入所生活介護)………2件

済生会西条デイサービス事業所(通所介護)……………5件

合計 7件

NO.	サービス	苦情内容	対応等
1	デイサービス	送迎時に鍵の開閉について利用者の意向と行き違いがあった。	家族に謝罪し、すべてのご利用者の送迎時の対応について再度、安全確認を徹底するよう指導した。
2	デイサービス	迎えの際に玄関先で声をかけたが応答なく、安否確認のため家に入ったところ中に居て、無断で家に入って来たと言ったと苦情があった。	安否確認に際して、職員独断にて行動しないように指導した。
3	デイサービス	送迎時、歩行状態が不安定な利用者につき添わなかったため、家族より危険であると指摘を受けた。	付き添いが行えていなかったことを謝罪し、利用者の安全を最優先し対応するよう指導した。
4	短期入所	利用日前日に迎えの時間を伝えていたが本人がいつもの時間に迎えに来ないと言いつつ怒っていると家族より連絡があった。	家族送迎で来所された為、本人と家族に謝罪した。家族や利用者とのコミュニケーション不足が原因であり事前連絡でしっかり確認するよう指導した。
5	短期入所	ショート利用中に貸し出したズボンについて本人より借りた覚えがない。手紙ではなく直接説明が欲しかったと申し出がありました。	内部で検討し、衣類の貸し出しの際には本人に説明、同意をもらうこと、必ず申し送りを行い職員間で情報共有していく事を徹底していく。
6	デイサービス	職員との会話の中で気分を害するような声掛けがあり腹が立った。他の職員にも聞いてもらったが腹が立ってしょうがないと訴えあり。	不快に思われるような声かけは行っていないが会話の中で誤解があった可能性があり謝罪を行った。声かけに配慮するよう指導した。
7	デイサービス	送迎時に自宅前の道路に一時駐車していたが通行人から通れないと言われ苦情あり。その場で謝罪したが事業所にクレームの電話があった。	通行の邪魔になった事を謝罪しました。送迎時は敷地内に駐車することを徹底するよう指導した。