

令和6年度 苦情報告

(入所・短期入所・通所リハビリテーション)

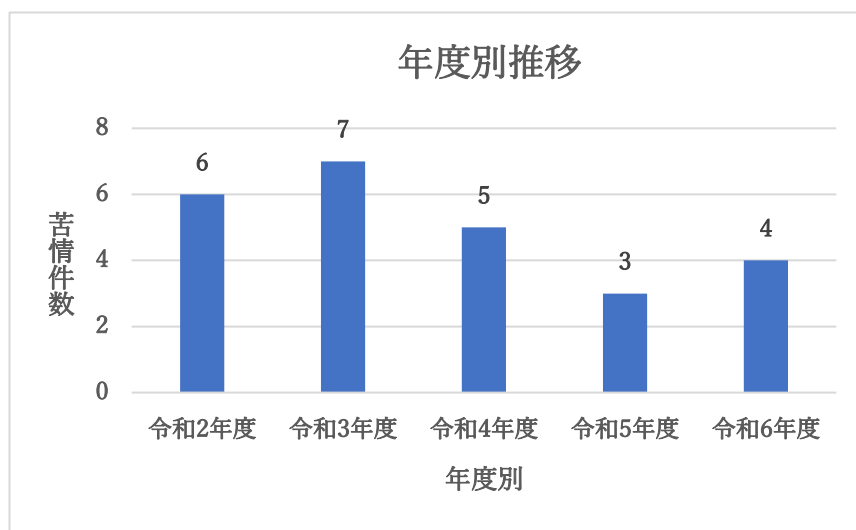
お寄せいただきました苦情・ご要望をご紹介します。

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、利用者さんにとってよりよい施設となるよう目指してまいります。

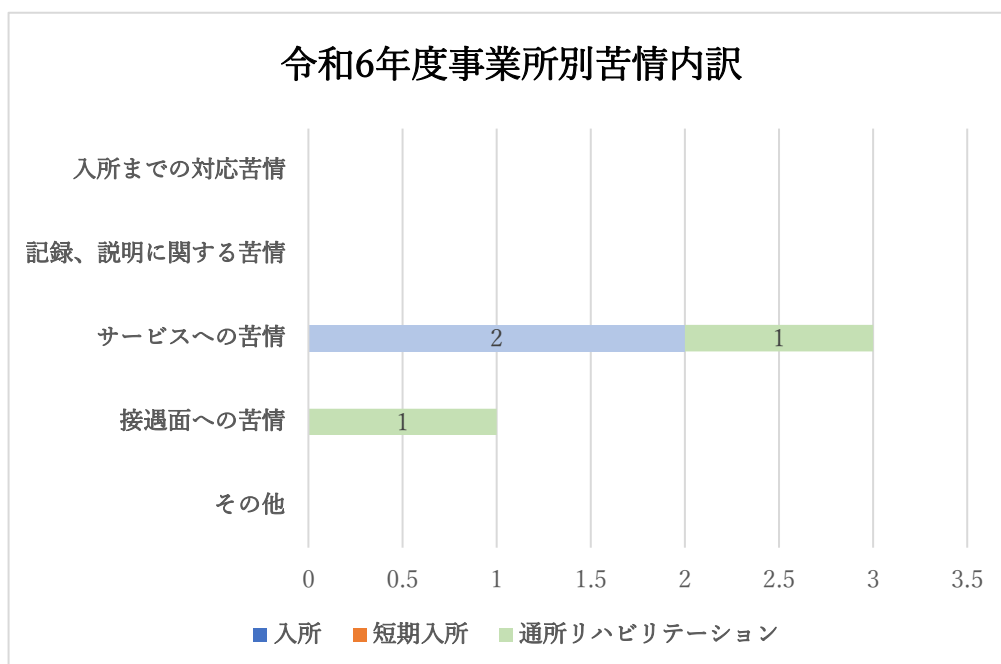
今後もお気づきの点やご意見等ございましたら、遠慮なくお申し出くださいますようお願い申し上げます。

【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	入所	19 時頃洗濯物を持って行くと部屋が真っ暗な中にいた。理由を聞くと職員と言い争いになり後悔していると泣きながら言っていた。	本人からは「職員に部屋で待つように言われたが、なかなか来なかったため腹が立ち、来た時に大声で怒ってしまった」との申し出がありました。本人への声かけや待機の際には、時間の目安や安心につながる説明を行うよう指導いたしました。
2	入所	夏の時期に裏起毛の肌着を着せている。	利用者さんの体調を考慮しながら季節に応じた適切な衣類の選定をするよう周知、指導をいたしました。
3	通所リハビリテーション	座っている席のところで周りに人がいるのにデリケートな部分の質問をされた。	失礼があったことお詫びいたしました。言葉の内容、言葉のかけ方、言葉の選び方、場所など、よく考えて対応するよう、全職員に注意・指導を行いました。
4	通所リハビリテーション	デイ利用時、調子が悪かったのにどうして早く連絡をくれなかったのか。	苑長・デイ責任者で説明を行い、謝罪する。今後は同様のことが起こらぬよう、十分に注意・改善してまいります。