

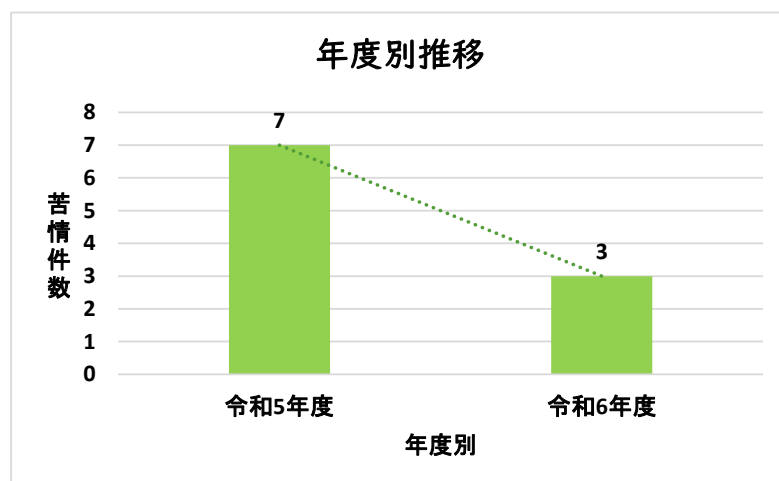
令和6年度 苦情のまとめ(特養入居・短期入所・通所介護)

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。

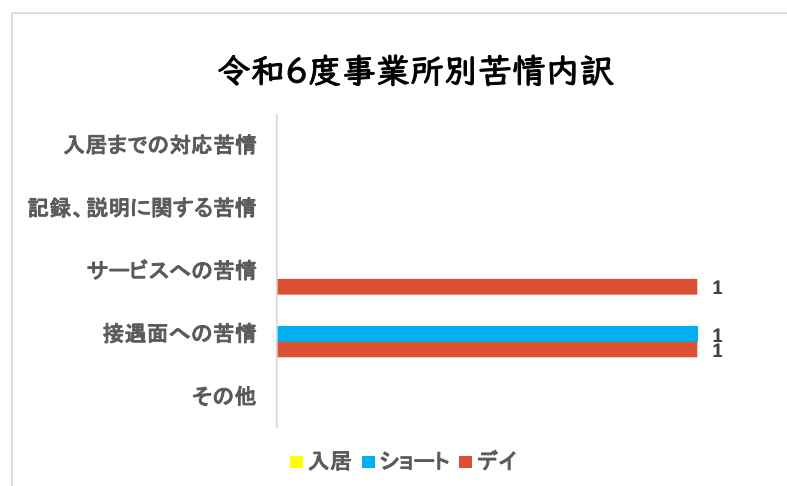
済生会西条特別養護老人ホーム
施設長



1) 年度別推移



2) サービス別苦情内訳



3) サービス別苦情内容及び対応

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).....1件

済生会西条デイサービス事業所(通所介護).....2件

合計 **3件**

	サービス	苦情内容	対応等
1	ショートステイ	トイレ介助時、職員から「さっきも出してきたのに」と言われた。職員が忙しいのは分かるが次に頼む時に遠慮してしまい辛く感じる。	ご本人及びご家族に謝罪を行いました。当該職員には発言の内容が利用者様の気持ちに与える影響を共有し忙しい中でも思いやりを持った対応ができるよう具体的な言葉かけの工夫や接遇についての再確認を行いました。
2	デイサービス	送迎時の駐車について、近隣住民から車が通れないと匿名で連絡があった。	今後は通行の妨げにならないように駐車位置を変更しました。送迎時の駐車についても十分注意するように全職員に指導しました。
3	デイサービス	送迎時に乗車の対応について、声かけ等、配慮が足りないと家族より苦情があった。	ご本人、ご家族様に謝罪し、該当職員に対し注意及び指導を行いました。