

令和7年度 苦情報告

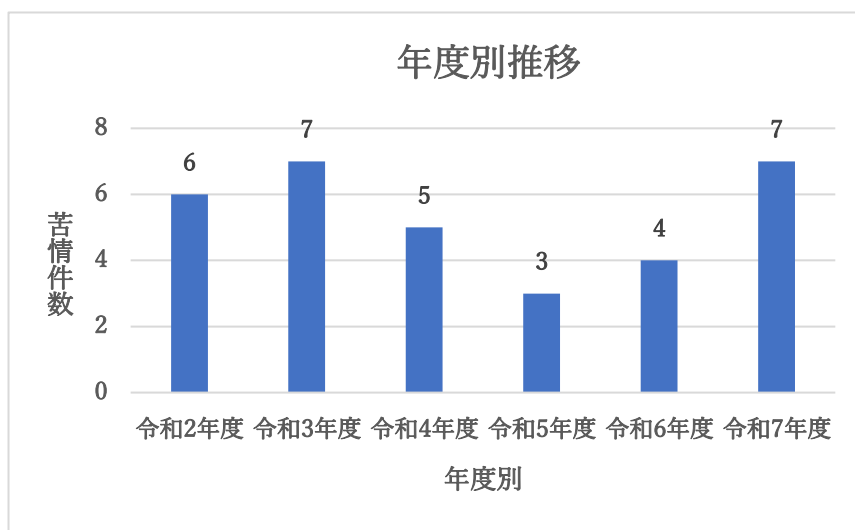
(入所・短期入所・通所リハビリテーション)

お寄せいただきました苦情・ご要望をご紹介します。

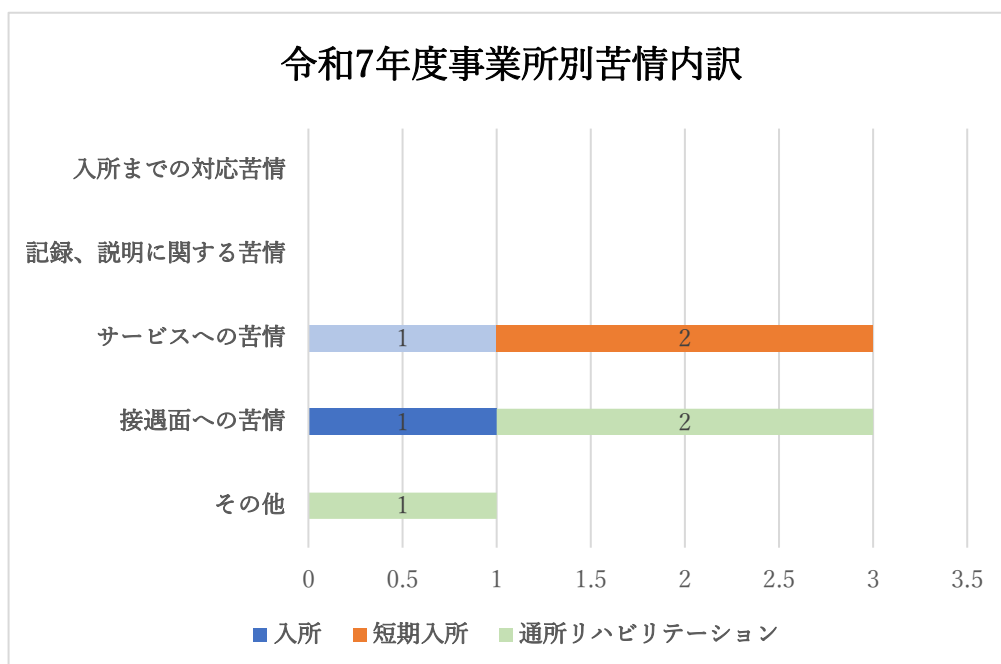
いただいたご意見等については、全職員に周知し、皆様のご意見・ご要望をもとに日々サービスの向上・改善に努め、利用者さんにとってよりよい施設となるよう目指してまいります。今後もお気づきの点やご意見等ございましたら、遠慮なくお申し出くださいますようお願い申し上げます。

【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	お風呂の準備を自分でしていたのに、男性職員に着替えが少ないと言われ、タンスを全部開けられた。下着も入っているのに恥ずかしかった。	該当職員への事実確認を行い、プライバシーへの配慮について指導・周知を行いました。更衣時の声掛けや環境確認を徹底し、再発防止に努めてまいります。
2	入所	洗濯物を取りに来た際、インターホンを鳴らしても応答がなかったので、電話を鳴らしやっと職員が来てくれた。洗濯物を持ってきてくれたが、待つのが当たり前の様な態度で、渡された。お待たせしましたの一言もなく、不快な思いをした。	失礼があったことお詫びいたしました。事実確認を行い、接遇および来訪者対応について指導・共有いたしました。今後は、来訪時の声掛けや丁寧な対応を心がけるとともに、再発防止に努めます。
3	ショート	今朝、トイレに行って職員さんにパットを下さいとお願いしたら、パットを車椅子に投げて置かれた。私は子供の頃から人に物を渡すときは投げて渡すものではないと教えられて育った。気分が落ち込んだ。	失礼があったことお詫びいたしました。該当職員へ事実確認を行い、物品の受け渡し時の配慮や接し方について改めて指導いたしました。
4	ショート	ショートから帰ってきて、トイレに連れて行ったら、パットは綺麗なのにリハビリパンツが濡れていた。リハビリパンツまで交換してほしい。	ご迷惑おかけいたしましたことをお詫び申し上げます。排泄介助時の確認方法について職員間で見直しを行いました。今後も状態確認を行い、安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
5	通所リハビリテーション	物のやり取りがダメなのはわかっているが、警察の尋問のように「誰からもらったのか」聞かれ不快な思いをした。	ご不快な思いをおかけしましたことをお詫びいたしました。事実確認を行い、利用者さんへの確認方法や言葉遣い、声のトーンについて指導を行いました。今後は、さらなる接遇向上に努めてまいります。

6	通所リハビリテーション	<p>デイから帰ってくると、皮下出血しており、保護テープで貼られているのに何の説明もない。また、送りの時ベッド上で身体を頭側にあげる介助をするとき、頭がベッド枠に当たってしまい、その時のスタッフ謝罪の言葉が不十分で、不快な思いをした。</p>	<p>相談員、主任で訪問し、謝罪いたしました。介助方法の再検討と処置等要した時の報告を行うよう徹底いたしました。また、該当職員についても後日謝罪に伺いました。</p>
7	通所リハビリテーション	<p>地域の住民より、交差点で停止線を大きくオーバーした送迎車があり、左折する際に危なかった。他にも危険と思う運転を見かける。気を付けてください。</p>	<p>該当者に確認すると、車椅子の利用者が気になり、ブレーキを緩くかけたため、停止線からはみ出してしまったそうです。送迎に関わる職員、運転士に道路交通法を遵守すること、停車時は安全に緩やかに減速するよう指導いたしました。</p>