

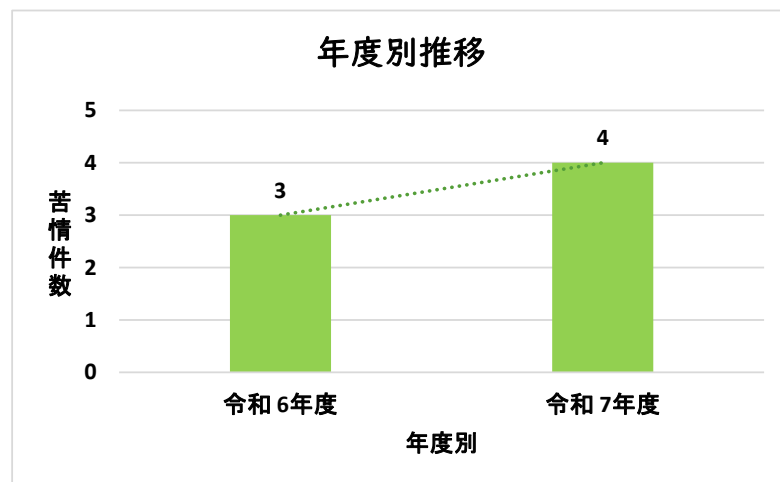
令和7年度 苦情のまとめ(特養入居・短期入所・通所介護)

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。

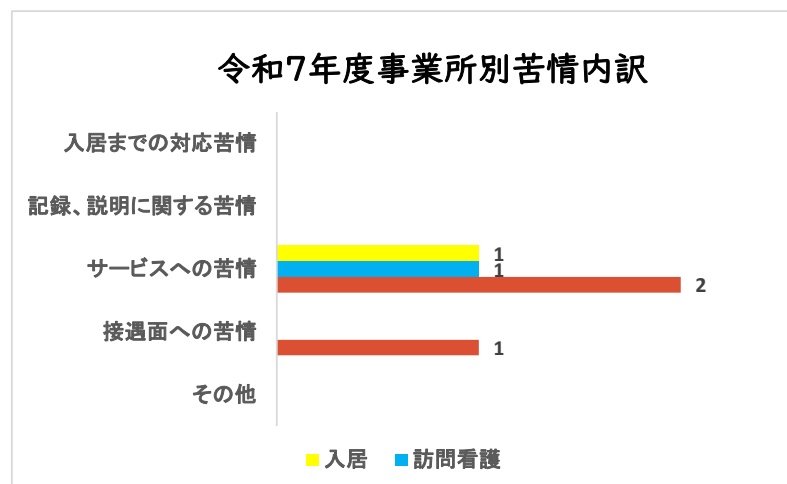
済生会西条特別養護老人ホーム
施設長



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)……………1件

済生会西条デイサービス事業所(通所介護)……………2件

済生会西条訪問看護ステーション……………1件

合計 4件

	サービス	苦情内容	対応等
1	特養入居	キーパーソンが入院することになり連絡先の順番変更を相談員に伝えていたが変更前の連絡先に施設から電話があった。変更を伝えていたのにどうなっているのか？	ご家族様に謝罪し、緊急連絡先の変更時の対応について職員間で周知徹底するよう指導しました。
2	デイサービス	10/16(地方祭)にデイの迎えが来ない。デイが休みなら先週利用した時に教えてほしかった。	対応の不備を謝罪しデイ休業のお知らせ方法を検討するよう指導しました。
3	デイサービス	ケアマネより、ご家族が送迎時に職員が挨拶ができていない、対応が冷たく感じるとクレームあり。	基本的な接遇マナーの再教育を指導しました。
4	訪問看護	訪問時の対応について医療事故に該当するのではないかと苦情があった。	医療事故等に該当するものではない旨をご説明させていただきました。