

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和4年度（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

施設（事業所）名	指定介護老人福祉施設久万の里新館
サービス種別	介護老人福祉施設

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
4年	7月	施設の備品を破損し弁償したが、施設から利用者本人は判断能力があると説明を受けた。疾病の為に制限がある生活である。利用者の疾病等職員間で情報を共有し対応しているのか。	施設から十分な説明ができなかったことを謝罪するとともに、職員間でご利用者の疾病等について情報共有を図り、支援に努めていくことを説明しました。
4年	12月	配布してもらった家族会規約には下半期入所の場合は家族会費を半額にすると明記されているのに、満額請求されている。	家族会規約に誤りがあったことを謝罪するとともに、訂正した家族会規約をお渡ししました。
5年	3月	施設を退所したことにに関して連絡が無かった。骨折や受診等経緯について知りたい。	別のご家族が入院中先の主治医から施設へ戻ることは難しいと説明を受けられ、退所を申し出られたことを説明しました。また、骨折や受診等の経緯については、ご家族代表に報告させていただいたことを説明しました。