

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	指定居宅介護支援事業所久万の里
サービス種別	居宅介護支援

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	4月	【デイケアの送迎対応について】 その日は介護者の病院受診予約があり、少し早い時間の送迎をお願いしていたけど、約束の時間になっても来ない。やむなく本人を残して病院に行くことになった。事前をお願いし了承していただいていたのに不信感しかない。	苦情の内容をデイケア担当者に伝えてあります。担当者はその日の夕方の送りの際にお詫びと状況の説明を家族に行っています。
4年	4月	【主治医と訪問看護の連携について】 主治医から連絡があり、訪問看護事業所よりリハビリの報告書が届いていない。指示書の依頼はしてくるのに報告がないのでは困るとのこと。今後は対象事業所には指示書を出せない。	訪問看護事業所に主治医の話をそのまま伝える。訪問看護事業所より主治医に謝罪を行うも受け入れられず、利用者の了解を得て事業所の変更を行っています。
4年	8月	【入所している有料老人ホームの対応について】 ご家族より連絡があり、面会に伺ったがその時の職員の態度、言動に気分を害しました。また、コロナ感染予防のためだと思いましたが、時間が来るとさっさと部屋に連れて帰られてしまいました。	訴えを傾聴させていただきました。特定の職員ですが誰に対しても口調が荒いことを伝えました。今回のことは話を聞いていただくだけで充分ですとのことでした。
4年	11月	【入所している有料老人ホームの対応について】 利用者より「職員の対応が悪い。私に対して特別厳しい…」との話がありました。	施設管理者にその旨伝え、施設にて話し合いを行いました。当該職員にも管理者から指導をしていただきました。
4年	11月	【ショートステイの対応について】 利用開始日と終了日には入浴させて欲しいと依頼していたのに、実際は入浴ができていない。自宅でできないのでお願いしているにどうということなのでしょうか？	ショートステイお迎えの際に奥様からの申し出を聞き間違えていました。まずは当該事業所の対応をお詫びし、今後は異なる情報があった際はその都度奥様に確認するようにします。
5年	3月	【入居している施設の他の入居者について】 最近、他の男性入居者の方が居室に来て、食べ物や飲み物を持ってくる。断るけどしつこいので困っている。散歩に行こうとするとついてくるし、何とかして欲しい。しかしあまり厳しく言うと仕返しが怖いので、やんわりとお願いしたい。	支援ハウス所長に相談内容を報告する。本人と話しをしていただくようお願いしています。