

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況 (道後・ショートステイ)

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	ショートステイウエルケア道後
サービス種別	(介護予防)短期入所生活介護

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	排泄時に、トイレのドアをノックされ、「おります」と返事をしたにも関わらず、男性スタッフがトイレ内に入って来て検温された。男性職員が中に入ってきて怖かった、トイレの中で検温されたことがショックだった。対象職員とはもう会いたくない。	今回の件について、介護主任と該当職員に報告し、事実確認を行い、次のご利用時にご本人に謝罪をしました。今後は該当職員と顔を合わせることのない別の階のお部屋をご利用いただくことを提案し、ご本人の了承を頂きました。
4年	10月	ご利用者のご家族より、送迎時に、家のスロープの真ん中に車椅子の座布団がずれて落ちたにもかかわらず、そのままにしていたとお怒りの電話連絡があった。	該当送迎者から聞き取りをし、介護主任と事実確認をした上で、ご利用者の自宅に、該当職員と介護主任が訪問し、確認事項の説明と謝罪をしました。