

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和5年度（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

施設（事業所）名	短期入所生活介護事業所ウェルケア高浜
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
5年	9月	母の両腕に内出血ができています。職員が両腕を強く握ったのではないかと心配しています。	内出血が利用中の介助で発生したものかどうか不明であったが、可能性は皆無でなく、介護主任より家族に謝罪を行った。職員間で本件の苦情内容を共有し、利用者の腕を強く握るなどの行為は絶対にしないようにする。内出血が発生しやすい方は来所持、退所時に身体に内出血などが発生していないか確認を行う。
5年	12月	夫が寒そうな服装で帰宅した。職員が迎えに来た時に夫は寒がりだと伝えていたはず。風邪などひいたらどうしてくれるのか。	生活相談員・介護主任が電話と訪問にて謝罪した。送迎時、家族様からの要望について職員間で情報を共有して対応する。