

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和7年度（令和7年4月1日～令和8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
R7年	12月	<p>【訪問看護事業所の対応について】</p> <p>自宅で転倒し怪我をした際に、訪問看護事業所にご家族が連絡を行うも、「訪問しても消毒くらいしかできない。病院に行って下さい。」と、あまりにもそっけない対応であったとのこと。サービス利用契約時は「何かあれば遠慮なく相談して下さい。伺います。」と説明されていたのにと、ご立腹されていました。新しい事業所に変更して欲しいとの要望がありました。</p>	<p>訪問看護事業所に連絡し説明しました。ご家族の希望にて契約を解除する旨を伝え、新しい事業所との調整を行いました。</p>
R7年	12月	<p>【訪問介護事業所の対応について】</p> <p>訪問したヘルパーが風呂掃除をした後に、本人がお湯を溜めるために蛇口をひねったところ、上のシャワーから水が出てびっくりして滑り転倒したとのこと。掃除した際、切り替えができていなかったとご立腹されていました。</p>	<p>訪問介護事業所のサービス提供責任者に報告し、訪問したヘルパーに確認をしていただきました。</p> <p>その後、責任者と一緒に自宅に訪問しました。</p> <p>今後もヘルパー訪問は必要なため、以後気を付けることを確認しました。</p>