

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	ウェルケア重信訪問看護ステーション
サービス種別	（介護予防）訪問看護

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
R7年	8月	<p>ご利用者宅に訪問した看護師に対し、ご本人から「作業療法士が訪問した際のリハビリ（訪問）前後にご利用者宅で手洗いをさせて欲しいとの話があったが、家のタオルは使って欲しくないし、ペーパータオルを使うにしてもゴミを捨てて欲しくないと思っている。前のご利用者のところでは手洗いをしていないのであろうか？」とお話がありました。</p>	<p>管理者、担当看護師及び作業療法士で話し合いを行い、ご利用者宅の手洗い場は使用せず、手指消毒液及びウェットティッシュを使用して対応することとしました。</p> <p>作業療法士がご利用者宅へ訪問した際に、タオルを使用する予定はなく、説明不足であったことと、今回の経緯の説明と謝罪を行いました。また、今後はご利用者宅の手洗い場は使用せず、手指消毒液とウェットティッシュを使用する旨を説明しました。</p> <p>ご利用者からの納得・了解が得られました。</p>