

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和3年度（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

施設（事業所）名	重 信
サービス種別	介 護 老 人 福 祉 施 設

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
3 年	12 月	第3日曜日（面会可能日）ではない日に届け物を持っていくと玄関先に大勢がいてがやがやしていた。また、手土産か何かをわたしていたが、ご家族の方に持ってこないように手紙を出すとか周知した方が良いのではと話される。また、あんなに大人数で来られると直接利用者に会っていないとしても心配です。と話される。	当日来られていたのはアポなしの入所の申し込み相談であったことを説明させていただく。また、その方が訪問看護のスタッフとの再会の場となってしまっていたことを説明。以後、そのような状況とならないよう注意する旨お伝えし納得していただく。手土産について、特養のご家族には入所時や日ごろからも控えていただくようその都度お伝えしていることをお伝えし納得していただく。
3 年	9 月	ご家族対応の病院受診の際、お揃いでない靴下を履かせていたので気を付けてほしい。	よく見ても同じとしか思えなかったが、わずかに色が違うとのご指摘があったため、以後注意して支度することをお伝えし納得していただく。