

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	地域密着型介護老人福祉施設 入所者生活介護事業所ウェルケア高浜
サービス種別	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

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
3年	6月	入居後、職員のADLの認識不足、対応について、本人に不満の訴えあり。家族より「どうなっているのか、説明してほしい。」と話がある。	生活相談員、介護主任が家族と面談、誤解を招いている部分もあり、説明、謝罪を行う。ご本人様の要望に耳を傾け、その都度対応していく。特養の継続利用となる。
4年	3月	ショートより特養への入所の際、家族への説明不足により又、入所の日程等の調整で家族との相互の認識不足により、ケアマネ、家族から苦情となる。	特養相談員 介護主任による家族との面談にて、特養の入所から、引き続きショート利用を継続することで双方合意する。