

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	ウ エ ル ケ ア 道 後
サービス種別	地域密着型介護老人福祉施設入所生活介護

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
3 年	12 月	インフルエンザワクチン接種を希望されていないご利用者へ接種をしてしまったことに対して、「なぜそのような事が起きるのか、施設が故意に行ったとしか思えない、責任をとってくれるのか。」	ご家族様に経緯を説明し、謝罪させていただく。 体調確認をしっかりと行い、ワクチン接種による体調の変化や異常があった場合には、施設が責任を持つことを説明した。また、ご家族様へ定期的に体調等の報告をさせていただくこととした。