

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

平成 30 年度（平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日）

施設（事業所）名	指定介護老人福祉施設久万の里新館
サービス種別	指定介護老人福祉施設

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
30	年 4 月	ご利用者及びご家族より、ベッドからの転落の不安が強い為、ベッド柵を四点にしてほしいと強い希望される。	ご家族、ご本人とも相談。身体拘束廃止委員会においても協議の上、身体拘束扱いとし対応中。現在も解除に向けて支援中。
30	年 10 月	施設提供の食事以外の嗜好品（栄養補助食品のレトルト食品）など食べさせてほしいとの話あり。（ミキサー食対応の方）	ご家族及び関係職種にて相談の上、商品を選定し、食の楽しみを感じて頂けるよう配慮し継続中。
31	年 3 月	面会時、居室で家族と談笑中、お茶の準備ができたと言い、ホールに本人をホールに連れて行った。また、差し入れ時に、「こんなにたくさん持ってこないで下さい。」ときつい口調で言われた。	不快な思いをさせてしまったことについてお断りをする。ご家族など面会者に対しての言葉遣いや対応について、グループ会などで情報の共有を行い、見直しを行う機会を設け注意を促していくことをお伝えする。（4月のグループ会にて実施）