

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	指定居宅介護支援事業所久万の里
サービス種別	指定居宅介護支援

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	6 月	<p>訪問介護ヘルパーの対応方法に対する苦情</p> <p>①排泄介助時に、臀部の褥瘡に対するネガティブな発言があった</p> <p>②洗濯の際、色物とタオルと一緒に洗ったので汚れた</p> <p>③調理支援についての説明不足</p>	<p>対応事業所の職員間とケアマネ間で対応についての話し合いを行いました。今後も気を付けて対応させていただきます。調理の支援については、再度ご家族の方に説明を行う。</p>
30 年	11 月	<p>ショートステイ(久万の里)利用時に、夕方退所予定でしたが、昼には今まで利用していたベッドが次の人の利用に変更されており、午後から休むことができなかった。夕方までは利用なのに、早々に居室を片付けるのはひどいのでは？</p>	<p>まずは当日の対応職員に話を聞き、配慮が足りなかった点について、本人様、ご家族様に謝罪を行った。今後は、細かい配慮を心がけ、事前に説明を行うように徹底します。</p>