

# 令和3年度 苦情報告

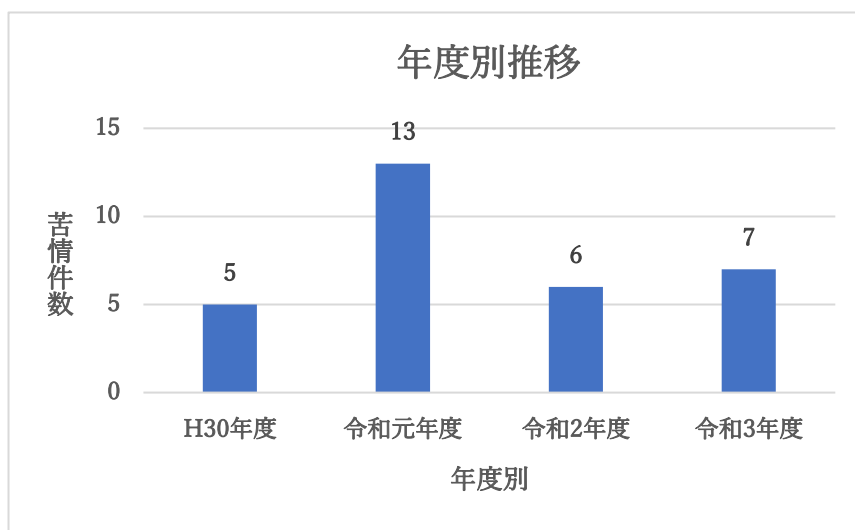
(入所・短期入所・通所リハビリテーション)

お寄せいただきました苦情・ご要望をご紹介します。

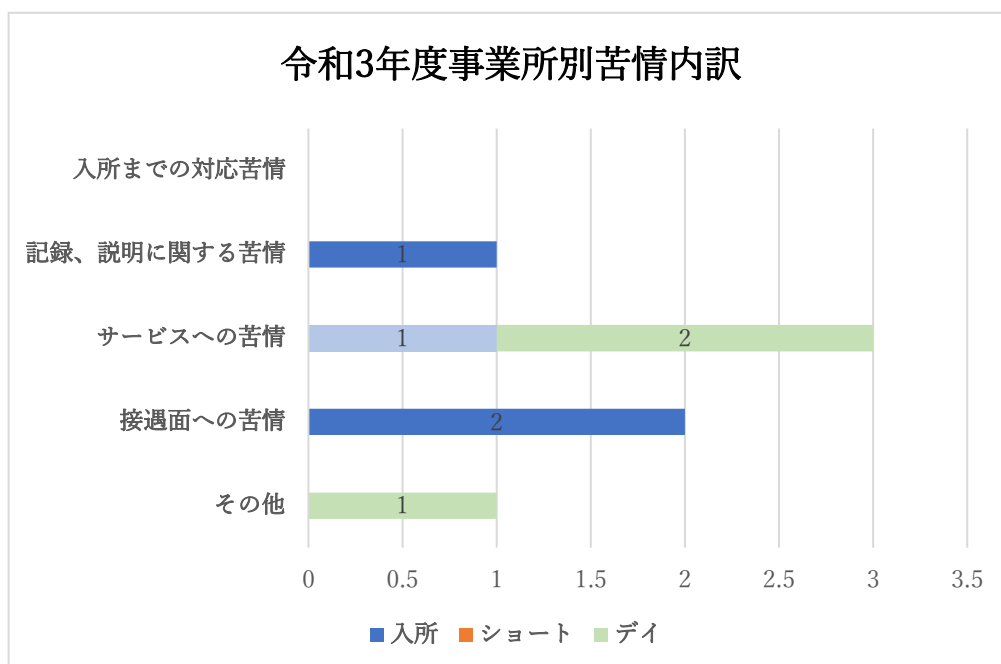
いただいたご意見等については、全職員に周知し、皆様のご意見・ご要望をもとに日々サービスの向上・改善に努め、利用者様にとってよりよい施設となるよう目指してまいります。今後もお気づきの点やご意見等ございましたら、遠慮なくお申し出くださいますようお願い申し上げます。

【済生会西条老人保健施設いしづち苑】

## (1) 年度別推移



## (2) 事業所別苦情内訳



### (3) サービス別苦情内容及び対応

NO.	サービス	苦情内容	対応等
1	通所リハビリテーション	麻痺があり、利き腕を思うように動かすににくい状態の利用者さんへのお食事にラップをかけたままの提供、お箸のみの準備にご立腹され、昼食を召し上がられなかった。	利用者さんへの配慮が足りないために起きてしまいました。配膳時は、お名前をお呼びし『お待たせしました。今日は〇〇です。必要な物はそろっていますか』と配ることを徹底しました。
2	入所	職員の言葉遣いが悪い。	職員全員に一つ一つの声掛けに対して責任を持つように指導しました。また、忙しい時こそ、話し方、声のトーン、態度、目線の位置など注意するように伝えました。
3	入所	入浴中の対応が悪い職員がいる。	職員全員にシャワーをかける時、介助する時の声掛け、利用者さん目線で対応するよう指導いたしました。
4	通所リハビリテーション	入浴の順番や席の配置が気にいらぬ。	入浴場面での介助方法を再度見直しし、できるだけご希望に沿えるよう見直しました。
5	通所リハビリテーション	送迎時、対向車の方から避けるよう指示された。	車を降り謝罪するも聞き入れてもらえず、苑に来られ、苑長が対応しました。
6	入所	利用料請求額のお知らせの文章を送付したが、内容がわからない。	ケアマネと自宅へ訪問し、再度料金について説明を行い、請求書と料金明細書を送付するよう変更しました。
7	入所	職員の接遇が悪い。	該当職員に注意し、接遇面の指導を行いました。