

苦情受付の公表について

よこた福祉会のサービス提供等において、苦情の申し出を受けた内容について、次のとおり公表いたします。

受け付けた内容につきましては、真摯に受け止め内部で対応を協議の上、今後のサービスの質向上に活かし、一層の信頼を得るため努力いたします。

社会福祉法人よこた福祉会

受付年月日	令和5年9月5日(水)
サービス区分	介護老人福祉施設(特別養護老人ホームむらくも苑)
申出人	入所者(家族)
苦情内容	主たる内容は次の通りです。 <ul style="list-style-type: none">・トイレのためナースコールを押すと職員が「私一人しかおらんけん」と強い口調で言われる。・ポータブルトイレに座らせてもらっても何度も「まだ出ないか」と聞かれる。・パット交換は、足を開かれたり、体を横向きにされると痛い。
申出人の希望など	入所者様 → 他の人が居られることも分かっているが、自分(入所者)のペースで出来る様に手伝ってもらいたい。 家族様 → 話を聞いて対応してやって欲しい。本人が安心して過ごせるのを一番に願っている。
事業所の対応	事業所内で苦情に対する内容を共有し、同様の事案が生じないようあらためて職員教育を行うこととしました。この旨、入所者様及び家族様に対し報告、説明を行い了承をいただきました。

※この度の苦情の受付を対処しました以降、同様の申し出はありません。(令和6年5月末時点)