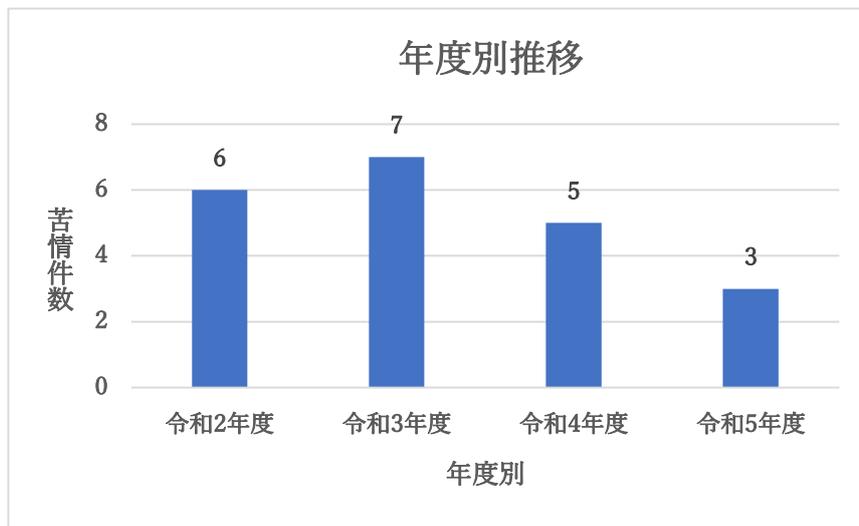


# 令和5年度 苦情報告

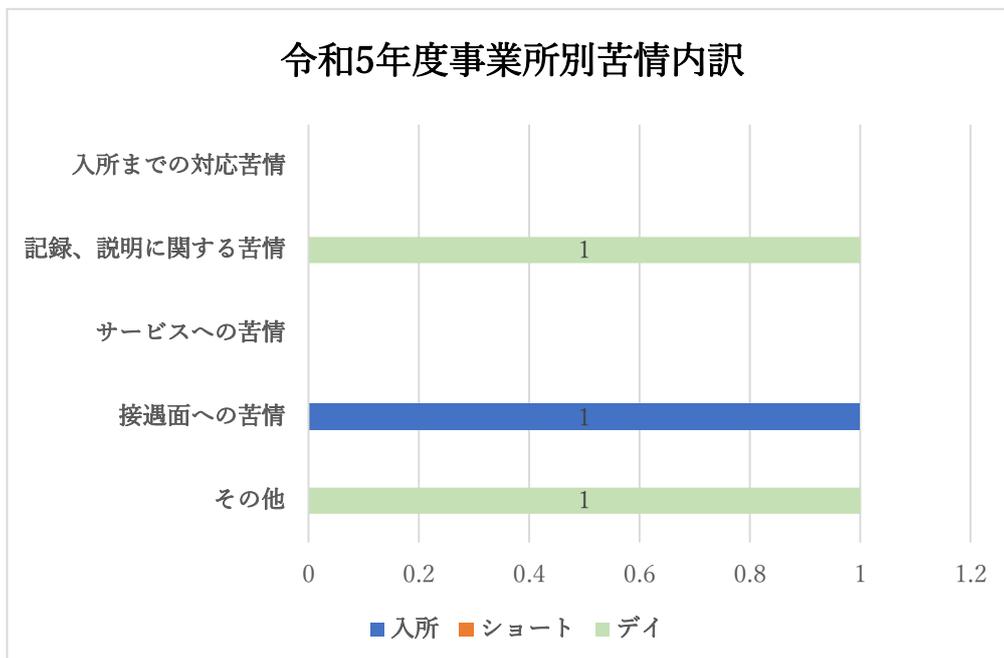
(入所・短期入所・通所リハビリテーション)

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、利用者さん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) サービス別苦情内訳



### (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	尿失禁の経緯を連絡帳へ記載したところ、内容等を不快に感じられサービスの中止を申し出られた。	謝罪の連絡をいたしました。こちらの説明にご納得頂けず、サービス終了となりました。職員には連絡帳への文章の記入を丁寧に行うよう指導いたしました。
2	入所	洗濯物を取りに行った際、担当の職員の話し方、言い方に不信感を感じる。	該当職員に対し、師長、事務長から注意・指導を行いました。
3	通所リハビリテーション	サ高住へ利用者さんをお迎えに行った際、「施設に救急車が来ていたが、停車している送迎車が救急車の妨げになっていたようで感じが悪かった」と匿名の電話がかかる。	サ高住の施設長さんへ電話で謝罪。施設長さんも現場にいらっしゃったようで「邪魔にはなっていなかったですよ」とおっしゃっていただきましたが、送迎時の駐車においては十分注意するよう職員には指導いたしました。