

# 社会福祉法人まこと 令和5年8月 事業所別苦情受付状況

特別養護老人ホーム しあわせの家

苦情内容	対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員から叩かれたと本人から聞いた。事実関係を調査して職員の処遇を含め、改善してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事実関係を調査した結果、危険な場면을回避しようとした際に身体に接触したことが誤解を招いた可能性が高い。今後は状況を確実に確認できるような設備（音声録画カメラ）を導入するとともに、誤解を招かないような対応（接遇含む）に向けた継続的な職員教育を実施する。以上をご家族様に説明しご理解を得ました。</li> </ul>

ショートステイ しあわせの家  
苦情はありませんでした。

地域密着型特別養護老人ホーム しあわせの家寒川  
苦情はありませんでした。

ショートステイ しあわせの家寒川  
苦情はありませんでした。

デイサービスセンター しあわせの家

苦情内容	対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ発生者がいるのに自分に電話がなかった。デイに行くのは自分なので、家族だけではなく直接連絡をして欲しい。</li> <li>利用中にコロナ陽性判定が出たことで、利用中止となりご自宅へ送迎した際「どこでどうなったんですかね？」と送迎職員に確認すると「分からないんです」と言われた。説明責任を果たしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重要な情報の連絡は、本人にも確実に届くように配慮するとともに、必要に応じて直接連絡する旨を説明しご理解を得ました。</li> <li>想定される状況を含め、可能な限り詳しい説明を行うようにする旨を説明しご理解を得ました。</li> </ul>

居宅介護支援事業所 しあわせの家  
苦情はありませんでした。