

平成27年度苦情受付対応状況

社会福祉法人サンシャイン会

番号	受付日	申立者	事業所	苦情内容	要望	対応内容	結果
1	6月1日	ご家族	通所介護	10分以上待っても迎えが来ないと電話あり。送迎時間の変更のお知らせを利用ノートに記入していたようだが、口頭でも伝えてほしかった。迎えに来た職員の言い方が腹立たしかった。	改めてほしい	今後、電話対応や言葉遣いの教育を行い十分に注意することを伝える。送迎時間に変更があった際は、書面と口頭の両方で伝えることを約束する。	その場で解決
2	6月8日	ご家族	短期	<ul style="list-style-type: none"> ・置き時計が壊れている。 ・荷物は持って帰らない事になっていたが持って帰ってきた。 ・酸素チューブが逆になっていた。 	回答がほしい	置き時計は直ったため解決済み。物品の取扱いには十分に注意する。職員は、口頭では伝わりにくい為、文書での申し送りを徹底する。	6月9日完了
3	10月18日	ご家族	グループホーム	飲料の請求額がいつもより多い。在庫は管理しているのに勝手に発注するのは納得できない。	改めてほしい	保証人に断りなく勝手に注文したことを謝罪し、今後は家族に確認をしたうえで発注をする。	10月21日完了