

| 番号 | 受付日 | 申立者 | 事業所 | 苦情内容 | 要望 | 対応内容 | 結果 |
|----|-------|------|------|---|---------|--|---------------------|
| 1 | 4月7日 | 利用者 | 通所介護 | <p>・他の利用者より暴言や追い払われる等自分勝手な行動を取られた。</p> <p>何度かあり我慢していたが、繰り返される為自分の担当ケアマネに相談。</p> | 改めてほしい | <p>・申立利用者にお詫びをして、対象利用者に職員が付き添い同じ事が繰り返されないようにすると説明すると共に利用曜日の調整をする。</p> | 4月8日完了 |
| 2 | 5月11日 | 利用者 | 通所介護 | <p>・ケアマネを通して家族より連絡あり</p> <p>職員の対応が自分にて対して冷たいことがあり辛い。</p> | 改めてほしい | <p>・ケアマネ、家族を含め本人と話をする。</p> <p>思い込みや勘違いがあることが判明したが、職員の言葉、態度が誤解を招くことがあるため常に意識をもち対応するよう職員に周知する。</p> | 5月12日完了 |
| 3 | 7月24日 | 元入居者 | 軽費 | <p>・H28.10退所された方より、昨年退所した部屋にダニがおり布団についていた為、今年春に自宅にもダニが沸いた。腹が立て仕方がない。</p> | 謝罪してほしい | <p>・在宅のケアマネに連絡。本人の思い込みもあり家族も理解しており「サンシャイン側の問題になることはない」と返答があった。</p> | 今後も訴えに対してその都度対応していく |