

苦情受付対応状況(令和5年度)

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	第三者委員報告日
1	4月13日	入所者 家族	リベラル 別館	<p>①通院について看護職員は3人しか居ないので早い時間の対応が難しく時間を変更して欲しいと言われた。病院を嘱託医の居る病院に変更するように言われた。(職員配置等については説明は受けていない)</p> <p>②受診をする際に検尿をお願いしていたが、容器の紛失や忘れていたことが2回あった。持参する書類も忘れていた。</p> <p>③状況説明をする際、「この人」「アルツハイマーの人は」と説明され不快だった。</p>	改めてほしい	<p>職員の言葉遣いや対応について、謝罪を行った。窓口が一本化されていないことも理由のひとつだったため、受診対応は看護師が窓口になり対応を行う。病院の変更は、本人の状態をみながら、家族と相談をしたうえで考えていくことを伝える。説明時には相手が理解できるように、丁寧に説明を行う。</p>	4月13日 完了	6月26日
2	5月12日	軽費老人 ホーム 利用者	軽費老人ホーム シーサイド サンシャイン	<p>前年度から意見を伝えたが、なかなか対応してくれない。以下の内容について返答が欲しい。</p> <p>①抗原検査を無料で行ってくれるところがあるのに、施設(実費)検査が必要なのか</p> <p>②施設職員は抗原検査、講習を受けているのか。</p> <p>③コロナ陽性になっても入院等の対応をしてくれなかった。</p> <p>④食堂で利用者の検温・血圧測定を行うのはおかしい。</p> <p>⑤利用者に黙食指導をしているのに、職員間での私語がある。</p> <p>⑥受診送迎が曜日により方面を決めているが、自分が行きたい日に対応がないので不公平感がある。</p>	回答が欲しい	<p>①無料で検査行う場所はあるが、症状がない人が対象で、発熱等の症状があったため、嘱託医指示のもと施設での抗原検査を実施した。</p> <p>②講習等はないが、看護職員が対応している。</p> <p>③隔離用ホテル利用について保健所に確認したが疾患があるため難しいとのことで施設での対応となった。</p> <p>④全員が対象ではなく、職員対応が必要な人のみ実施している。</p> <p>⑤食事中、職員はマスク着用で対応しているが業務上、必要な会話を行っている。</p> <p>⑥送迎に関しては、通院の多い方面について曜日を追加して対応する。問合せについて対応が遅かったため、今後は早急に話し合いを行い対応していく。</p>	5月15日 完了	6月26日
3	11月2日	利用者 家族	デイサービス 北のおひさま	<p>帰宅後、利用者に預かった現金が返ってきていないと一緒に利用している夫より、連絡があり、送り時に息子さん宅へ返したが、不在だったため、利用袋に入れて連絡ノートにその旨を記載し、ポストへ投函したと伝える。その後、現金はあったと連絡あり。</p> <p>息子より不在にすることもあり、ポストや利用ノートを見ないこともあるため、夫に返すか、電話連絡がほしかった。と、報告があった。</p>	改めてほしい	<p>利用者の預かり物を家族等に返却する場合は手渡しを基本とし、不在等の理由で実行できなかった場合は、電話連絡を行う。</p>	11月2日 完了	11月16日