

苦情受付対応状況(令和4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	6月6日	利用者 利用者家族	小規模	・一人の職員の対応について苦情があり、サービスを利用したくないと利用者より家族に訴えがあった。 ・本人に認知症もあり、訴え全てを信用していないが、サービスを利用していきたいので、できる限りその職員との接触を避けて欲しい。	改めてほしい	・対応が不十分であったことを謝罪し、家族より、職員個人への事実確認等はないで欲しいと希望があったため、全体周知として認知症利用者に対する言動、職員としての心得について周知を行う。	6月6日 完了	6月20日
2	6月8日	事業所 近隣者	サンライズ 西村	・サンライズ西村の浄化槽の悪臭が強く、食事も食べられない。業者に確認して改善してほしい。	改めてほしい	・業者に連絡し確認を行った結果、電気分電盤内浄化槽のブレーカーが落ちていた。その後、浄化槽は作動したが臭いが消えるまでに1週間ほどかかると報告あり。状況説明を行い、謝罪を行う。	6月8日 対応 その後改善	6月20日
3	1月26日	利用者家族	グループホーム北のおひさま	・面会時、寒い時には事務所で面会させてもらっていたが、今回は玄関先での面会で、本人も薄着で寒そうだった。以前も同じ職員の対応が悪かった。プロとしてきちんとした対応をしてほしい。	改めてほしい	・対応が不十分であったことを謝罪。今後気をつけてくれればそれでいいと言われる。職員への注意と、全職員への面会対応を含めた利用者対応について勉強会や研修を行っていく。	1/26 完了	3月28日