

令和5年年度苦情処理受付状況

1. 苦情受付件数 6件

2. 苦情内容

	申立者	内 容	対 策	結果及び課題
きたうら	特養入居者の長男様	R4.8月にコロナ感染し亡くなってしまった事が納得いかない。職員の接遇も悪いのでは無いか?と苦情あり。	施設長と特養相談員2名にて、ご自宅に訪問し、謝罪し今後も十分に感染対策や職員研修を重ね、感染症が広がらないように、また接遇も注意していくよう努力する旨をお伝えする。	ご家族ご理解して頂ける。
	短期入所利用者ご家族	12/18~23までショート利用したが、自宅では下剤は屯用で内服していたが、施設利用中は、毎日内服していた為、自宅に帰って来てから便が止まらず、なぜ内服させてしまったのか?と苦情あり。	持参したお薬情報と実際のご家族の内服の対応法が違っていた為、行き違いが生じてしまった。お迎えに言った際、再度確認するようお願いし謝罪する。	ご家族ご理解して頂ける。
シオンとしま	ショートステイ利用者お住まいのマンション住人	①ショートステイ利用者の自宅マンション前に施設車両を駐車したところ、同マンション住人の車両の出入りができずご迷惑をかけた。	住人車両の邪魔にならない場所への駐車止めの徹底	対応修正後、同様のミスは発生していない
	特養ご家族様	①軽度体調不良のための受診が、急変し緊急受診となったため家族連絡が遅くなったこと及び、持参した看護サマリー内の食事内容や連絡先のご記載によるご家族への不信を与えてしまった。	①緊急受診の際は、ご家族様への即連絡の徹底 ②看護サマリー記載後は、声出し3回による内容の確認を行う	謝罪後ご理解頂けるも、連絡の徹底とミスの極力減少を改めて伝達される。
シオン銚子	ご家族	毎月発行している広報紙に自分の家族が掲載されていないことが多い。なかなか面会できないので元気なの心配であると話があった。また、SNSへの写真掲載を同意されていない方の写真を掲載してしまい、お叱りを受けた。	日々の小さな活動や普段の様子でも写真をとって広報紙へ掲載していく。SNS投稿の是非については一覧表を作成していたが見落としとしてしまっていたため、都度確認しながら掲載を行う。	ご家族様には説明し、ご納得いただいている。
	ご家族	コロナの集団感染が発生したことと、ご利用者様がお亡くなりになった後の施設の対応に誠意がなかったとお叱りを受けた。	コロナ感染時、看護師から電話で一報をいれることと、lineやメール登録のあるご家族様についてはその都度一斉に情報提供を行っている。お亡くなりになった後の対応については施設内の感染が収まっていなかったこともあり、最後のご挨拶ができなかった。	今後はご家族や相手の気持ちを考えて対応していく。