

## 令和3年度 社会福祉法人銚光会の苦情と対応状況

利用者様及びご家族の皆様から寄せられた苦情について、適切に対応し、その解決にあたります。

苦情解決責任者：リヴァージュ施設長 伊藤 恵美  
苦情受付担当者：リヴァージュ施設長 伊藤 恵美  
第三者委員：銚光会 監事 宮本 秀夫

1)

日時：令和3年3月1日

申立者：利用者様ご家族

苦情内容

毎月施設から送られてくる写真をみたら、左目の周りに何箇所か傷になっていた、面会の時に説明を受けたが今までは何かあったら連絡をくれたのに今回は連絡がなかった。

対応内容

怪我の連絡をせずに面会の時の説明に対しての謝罪、今後変化があった時には何事にも家族に連絡すること伝える。

2)

日時：令和3年10月27日

申立者：利用者様ご本人

苦情内容：

体調不良（胃痛）を一ヶ月前にも言った。また3日前から胃が痛い事を職員に言っているのに薬も出ない、看護師も来ない、先生も診てくれない何の対応もない。どうでも良いと思われている。

対応内容：

体調不良の訴えがあったのにも関わらず報告が看護師に伝わってなかった。看護師から謝罪。担当医に連絡し薬の処方をお願いし、利用者様の体調不良や訴え、普段とかわったことがあった時は直ぐに報告すること周知徹底する。