

社会福祉法人喜久寿 要望・苦情等受付状況

令和5年度（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

施設（事業所）名	指定短期入所生活介護事業所 ショートステイ施設久万の里
サービス種別	短期入所生活介護 (介護予防)短期入所生活介護

受付年月		要望・苦情等の内容	要望・苦情等に対する対応内容
5年	4月	病院から入所された利用者が、当日、夜間に急変し、お亡くなりになる。医師から病状について説明されるも、もっと早くに病院受診すれば助かったのではと納得されていないとの手紙が届く。	退院後、入所されてすぐに熱発があり、病院から指示を仰ぎ対応していたことをお伝えしました。当日の様子を施設担当から説明し、加えて担当医師からも説明をしていただきました。
5年	4月	利用者がトイレで転倒、眼窩を骨折する。ご家族に事故状況の説明をするも、施設の見守り義務を怠っていたのではないかとの苦情があった。	事故当時の状況説明をするも納得されていなかったが、賠償保険より治療費等をお支払するとともに、再度状況説明し、納得していただいた。