

平成30年度 相談・苦情受付一覧

社会福祉法人東桜会

番号	受付日	申出人	サービス種別	分類	苦情内容の概要	備考	結果
30 麻1	H30.4.3	孫	介護老人福祉施設	ケアの内容	病院受診時夜間のオムツをそのままではびしょびしょに濡れていた。外出時はきれいな紙パンツに替えて欲しい。	朝食後オムツから紙パンツに替える事になっているが夜勤者、日勤者が忘れた。	日勤者が孫に謝罪した。職員に周知し今後このようなことが無いように話をした。
30 麻2	H30.4.7	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	夜間紙パンツが汚れてしまい自分では替える事ができないのでコールで呼んだが、自分でできるから自分でやると言われ介助してもらえなかった。	2階寮母(夜勤者)	日勤者が本人に謝罪した。苦情相手となる職員には2階寮母が話をした。
30 麻3	H30.4.27	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	いつも怒られる。何か悪いことをしてしまっているのか不安になる。怒らないで欲しい。	2階寮母(夜勤者)	2階リーダーが本人に謝罪する。苦情相手となる職員には2階リーダーが話をした。
30 麻4	H30.4.27	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	足が痛いの、痛くないでしょ、なんで痛くないのに痛いて言うの、早く立ってと言われた。	2階寮母(夜勤者)	2階リーダーが本人に謝罪する。苦情相手となる職員には2階リーダーが話をした。
30 麻5	H30.5.28	長女	短期入所生活介護	ケアの内容	ショートステイ退所後から右肘が腫れて痛みの訴えがあり、次の日には熱が38.2度まで上がった。利用中何があったのを知りたい。今後は気をつけて欲しい。		ショートステイ利用中は身体の痛みも無く身体状態の確認もしているが異状はなかった。
30 麻6	H30.6.10	長男の妻	介護老人福祉施設	その他	他入所者からご飯を食べるときエプロンの仕方を注意されたり足を蹴られる事がある。何か対応して欲しい。	森和子氏	寮母が把握していなかったことに関して謝罪した。食堂の席を変更した。
30 麻7	H30.6.12	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	3階食堂からカウンターまでトイレに行くために自走したのに、トイレに行く時間じゃないと食堂に戻された。我慢できなくて便をもらしてしまった。トイレに行かせて欲しい。	パート寮母	苦情を受け付けた寮母が謝罪し、トイレに行きたい時は遠慮なく言って欲しいことを伝えた。
30 麻8	H30.8.12	本人	介護老人福祉施設	その他	食事介助に来てくれた職員さんに「食べたくない」と言ったら「くそばあ」と言って部屋から出て行った。	望月し津子氏 鷺津博子	苦情を受け付けた寮母が謝罪し、後に当該職員に注意した。当該職員は御利用者に謝罪し許しを得た。
30 麻9	H30.9.16	長女	介護老人福祉施設	その他	男性の入所者が私の母の腕を触ったり腕にキスをした。また卑猥な発言があったと母から聞いた。	徳山あゆ子様 (入)河合肇氏	腕を触るのは仕方ないが、キスをするのはやめさせてほしい。
30 麻10	H30.10.19	長女	短期入所生活介護	ケアの内容	ショートステイの退所に施設に迎えに行ったとき便臭がした。帰宅してから確認したところパッドは汚れていなかったが紙パンツの表裏が汚れていた。	根本洋子様 松永満枝氏	退所直前に紙パンツ等の状態を確認することになっていたが、当該利用者の退所を担当した職員が確認しなかった。
30 麻11	H30.12.26	長女	短期入所生活介護	その他	介護経過記録に状態の記録がない。以前持込んだ栄養補助食品の残量が知りたい。申し訳なかったと説明がない。	短期利用の担当ケアマネから、利用者の長女が前記のような相談があったとの電話連絡があった。	申出人から直接の苦情でなかったため、本用紙に記録として残す。
30 麻12	H31.1.11	夫	短期入所生活介護	ケアの内容	ショートステイを退所して帰宅したとき便が両足の内股にまでついてた。左胸に食べこぼしがあり拭いていなかった。履いていった靴がなかった。人としての扱いでない。	ショートステイ帰宅翌日にデイサービスのお迎えに行った職員に苦情の申出があった。	靴は施設のものであった為、当日ご本人の靴をお返しした。