

## 平成18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	結果	苦情相手
18 麻1	H18.4.4	ご家族	短期入所生活介護	生活環境	ショートステイ利用時の生活環境に関して	申出者の要望は身体拘束に該当する内容であることを説明し、ご理解を得た。	事業所
18 麻2	H18.7.18	ご家族	短期入所生活介護	利用時の費用	ショートステイ利用時の売店購入費用について	売店ご利用内容を確認し、ご理解を得た。	事業所
18 麻3	H18.7.22	ご家族	介護老人福祉施設	職員の対応	利用者の状況説明について	対応した職員に対し事実確認し、申出者に対しお詫びした。	対応した職員
18 桜1	H18.8.11	匿名	ケアハウス	制度	入居者の個人的な生活に対する内容		事業所
18 桜2	H18.9.29	ご家族	ケアハウス	制度	ケアハウス退居に係る一時金の精算について	申出内容に対する当法人の制度について説明し、ご理解を得た。	事業所
18 麻4	H18.10.2	利用者	居宅介護支援	職員の対応	担当ケアマネの対応が不満	対応した職員に対し事実確認し、申出者に対しお詫びした。	担当職員
18 桜3	H18.10.20	利用者	居宅介護支援	職員の対応	担当のケアマネジャーについて	申出者とお話をしてご理解を得た。	担当職員
18 麻5	H18.11.23	ご家族	通所介護	職員の対応	麻機園デイサービス利用料を支払いに麻機園窓口へ訪問した時の受付に対する不満	ご来園するお客様に対応する職員全てに対し、態度や言葉使い等の対応方法について注意し、申出者に対しお詫びした。	対応した職員
18 麻6	H19.2.1	利用者	居宅介護支援	職員の対応	担当ケアマネジャーと相性が悪い	職員の対応について謝罪し、担当ケアマネジャーを変更した。	担当職員