

平成19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
19 麻1	H19.5.31	ご家族	介護老人福祉施設	入所者の言動	ある入所者が、3階食堂でいつも他の入所者の悪口を言っている。自分の身内に対しても悪口を言われるのではないかと心配だ。	「心配なことを聞いてほしかった。」とのことの申立て、入所者の様々な身体・精神状況により、その様なことがあることを説明しご理解を頂く。	同じ食堂で食事する入所者
19 麻2	H19.6.12	ご家族	介護老人福祉施設	入所者の言動	食事中、テーブル向側に座っている入所者から足を蹴られている。	すぐに席位置を変更した。	同じ机で食事する入所者
19 麻3	H19.7.26	ご家族	介護老人福祉施設	入所者の言動	家族の歩く練習をしていたら、他の利用者から「かわいそうだ」と言われ、いやな思いをした。	申出者には、色々な考えの利用者がいることの理解を得ると共に、当該利用者には事情を説明した。	入所者
19 麻4	H19.9.13	利用者	通所介護	職員の健康状態	(連絡ノートに記載された事項) 職員が風邪気味で勤務しているが、利用者につづるのではないかと。	申出者の次回利用時にお詫びし、職員の体調に注意することを説明した。	職員
19 桜1	H19.11.28	ご家族	居宅介護支援	職員の対応	申出者の家族が今まで利用していた訪問介護サービスについて、担当職員から、介護保険法が変わったので「今までどおりサービスが受けられなくなると」告げられた。サービスの利用開始時に、私の体調が悪いことの説明と証明書を提示していたのに、再び診断書の提出を強要された。	担当職員(ケアマネ)が保険者に家族の状況を説明し、今までどおりサービスの提供が可能であることを確認し、申出者に説明し理解を頂いた。	ケアマネジャー
19 麻5	H20.2.23	ご家族	介護老人福祉施設	職員の対応	現在申出者の家族は入院しているが、入院前に麻機園では「肺炎」を疑わなかったのか、また、状態報告は連絡いただいたが、受診の必要性の話はなかった。その件で麻機園に面会に来た時にすぐに対応する職員がいなかった。	今後は、受診の必要性についてできる限り明確にご連絡し、来園時の対応についても看護師から状態の説明をするようはっきりと定めることを約束した。	職員
19 麻6	H20.2.18	ご家族	介護老人福祉施設	職員の対応	申出者の家族の容態について、医療的な対応を要望される。麻機園ではその様な対応が難しいので病院受診を勧めると「確実に入院できるなら受診する」とのこと。	家族の話合いをお願いし、方針を決めるようお願いする。	施設
19 麻7	H20.3.17	ご家族	介護老人福祉施設	介護内容	当日が施設の散髪日であったため、リストにより散髪したところ、前日にご家族が来園し散髪してあったことが判明しお詫びの連絡をする。「いい加減なことをしてくれた、この苦情はどこに言えば良いの	お詫びする	職員