

平成20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
20 桜1	H20.4.13	ご家族	軽費老人ホーム	職員の対応	職員の対応が気に入らない	お詫びし、説明する。 その後、静岡県福祉サービス適正化委員会から申立があったことの連絡があり、更に数度に渡りご説明・対応する。	職員
20 麻1	H20.4.17	ご家族	短期入所生活介護	介護方法	利用中の介護の方法や食事のこと、また介護職員の対応など、苦情を申し立てたケアマネジャーである職員の対応にも不満がある。介護施設の種別による違いなどの説明もない。利用者が主なのでその気持ちを察してほしい。	申出者、利用者、介護職員、担当ケアマネで話し合い対応する。	職員
20 桜2	H20.5.8	ご家族	居宅介護支援	苦情に対する対応	以前に苦情を申し立てたが、その結果について報告がない。	お詫びし、報告する。	苦情相手の職員の上司
20 麻2	H20.5.15	匿名	軽費老人ホーム	利用者の言動	ケアハウス入居者の施設外での言動に対する苦情	ケアハウスの制度について説明し、施設は入居者を管理していないことを説明する。	桜花入居者
20 麻3	H20.7.17	ご家族	介護老人福祉施設	入所者処遇	バイキングに寝たきりの入所者も参加できるようにしてほしい	寝たきりの入所者でも、行事等により参加が可能な場合は参加するようにした。	施設
20 麻4	H20.10.7	ご家族	介護老人福祉施設	入所者処遇	女性入所者のご家族から、食堂のテーブルが男性ばかりのテーブルなので、女性と話ができる位置、仲間が作れるところに変更してほしいと要望される。	入居者ご本人に席の変更をお話ししたところ、「今の席が良い」とのご希望のため、当面席の変更は行わないことにし、その旨ご家族の報告し了承を得る。	施設
20 麻5	H20.11.15	ご家族	介護老人福祉施設	入所者処遇 居室の希望	入所者の家族から居室変更の希望。同室者が夜間大声をだすため、入所者が眠ることができず、日中の様子がおかしくなっている。	同室者が夜間に大声をだすことが断続的にあることは承知している。居室変更の検討を行うが、申出者からその必要はなく、現在の居室を希望するとの申出があり、また、同室者の症状も落ち着いたため解決する。	施設
20 桜3	H20.11.22	ご家族	介護老人福祉施設	短期利用者の服薬管理と短期の利用希望	短期利用中の申出者の家族の服薬が、処方通りに行われていない。また、施設の要望通りに病院受診したのに施設を利用できないとは納得いかない。	短期ご利用中の服薬時に眠っていたため定時の服薬を中止したことがあること。今後の利用時には一日分ずつ分別してお持ちいただくよう協力要請する。	施設

20 麻6	H20.12.20	ご家族	通所介護	職員の対応	<p>デイサービス利用中の家族の事故について、施設から納得のいく説明がない。</p>	<p>施設長が担当ケアマネジャーとご自宅を訪問し、苦情の詳細をお伺いすると共にお詫びする。 後日ご家族から要望のあった事故当日のご利用者の状況や事故前後の事業所内の状況を文書により提出する。</p>	施設の代表者
20 麻7	H21.1.28	ご家族	介護老人福祉施設	入所者処遇	<p>入所中の申出者の家族に靴下をはかせてほしい。寒くない服装にしてほしい。風邪をひかないように注意してほしい。靴を踏まないで履くようにしてほしい。</p>	<p>申出時に直接ご利用者の日常の状況を説明する。靴下は介護して履いていただいてもご本人が脱いでしまうこと。施設内は冬期は暖房による温度管理を行っていること。靴も同様にご本人がかかとを踏んでしまうため、転倒には注意していること等を説明する。</p>	職員