

## 平成21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
21 麻1	H21.4.6	匿名	通所介護	介護方法	マイクロバス送迎時、発車時にクラクションを鳴らす運転手がいて、近所迷惑なので鳴らさないで欲しい	送迎時の車両運転について職員に注意した	職員
21 麻2	H21.4.17	ご家族	通所介護	利用者の言動	朝のお迎えで、玄関のチャイムが鳴って行ってみたら誰も居なく、後から迎えに来た 慌ただしくもう少し余裕のある対応をして欲しい		職員
21 麻3	H21.4.17	担当ケアマネ	短期入所生活介護	入所者処遇	退所時の報告書に利用中の様子をもっと詳しく記入して欲しいと利用者の家族が言っている		施設
21 麻4	H21.9.1	ご家族	短期入所生活介護		ショート利用中にできた傷に対し、十分な説明が無く、傷の具合や処置の方法も分からず困っている		施設
21 麻5	H21.10.20	本人	短期入所生活介護	入所者処遇	ショートステイ入所時、いつも着替えをするのにさせてもらえなかった。 ももひきを貸して欲しいと頼んだのに貸してもらえなかった。 対応した職員の名前を教えてください。	11月のショートステイについて現在キャンセルの話はない。介護者はショートステイを利用してもらいたいが、本人はショートステイを利用したくないと思っている。	職員
21 麻6	H21.10.30	ご家族	短期入所生活介護	入所者処遇	ショート利用中には必ず入浴させて欲しい。 指のケガの処置を頼んだが、処置されていない。 入所迎え時、ケアプランの説明を受けたが、説明の仕方が気に入らない。	11月のショートステイについて現在キャンセルの話はない。最後には、少し言いすぎたと謝りの言葉もありこれからも頼みますよと話がある。	施設
21 麻7	H22.1.20	ご家族	短期入所生活介護	入所者処遇	早朝転倒し怪我をしたと連絡があり、救急車で病院へ行くかご家族で判断して欲しいと言われた。 近くの利用者ならいいが、遠い利用者の場合でも家族が来るまでほっておくのか。対応順序が違うのではないか。施設のマニュアルはどうなっているのか。 救急車で行くことに決めてからの対応もゆっくりしている。	施設での対応の仕方を説明し、了解を得る。家族より今後も利用をお願いしますと話がある。	施設