

## 平成23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
23 麻1	H23.7.2	利用者の長男夫婦	介護老人福祉施設	職員の対応	車椅子から転倒するリスクがあるのに、車椅子へ拘束しないのはおかしい。	家族に施設では身体拘束廃止宣言をしておき、身体拘束を行わないことを説明し、居室移動など今後の対応について説明する。	施設
23 桜1	H23.8.9	利用者の子	短期入所生活介護	ケアの内容	ショートステイ利用中に、近くのトイレが利用できなかったのて遠くのトイレを利用するよう言われたが、一人では行けないので我慢していた。もう泊まりに行きたくないとやっているがそれは困る。	トイレが使用できなかったという事実が無いためご家族に確認すると、「水の流し方が分からなかった」とのことで次回ご利用時にしっかり説明することとする。	施設
23 麻2	H23.8.17	利用者の長女	短期入所生活介護	職員の対応	緊急の連絡は昼までに欲しい。遅くても15時までに。	できるだけ速く連絡するようにすること、必ずしも緊急の場合であるため、お昼までに連絡できないこともあることを伝える。	施設
23 麻3	H23.8.31	利用者の妻	介護老人福祉施設	職員の対応	施設での衣料販売会で購入したはずの物が見つからない。	施設内を探して見つかる。謝罪する。	施設
23 麻4	H23.9.11	利用者の友人	訪問介護	ケアの内容	友人の家に昨日入ったヘルパーのせいで、おかしくなって話もできなくなった。できない身体なのに掃除をさせた。経営者と話をしたい。 9/12施設宛にも同じ訴えがある	ヘルパー事業所へ連絡し事実確認をするがそのような事実は無かったとのこと。市へ情報連絡する。	他法人訪問介護事業所
23 麻5-1 麻5-2	H23.9.26	利用者	介護老人福祉施設	サービスの内容	ショートステイ利用中の退所日に入浴できなかった。また利用期間中に1度しか入浴できなかった。 9/28通所介護利用時にも同じ訴えがある	利用期間中に入浴を2回行なっていることを本人及びご家族に説明する。 改めて本人及びご家族に説明する。	施設
23 麻6	H23.10.8	利用者の子の妻	介護老人福祉施設	サービスの内容	利用者が使用していた低反発座布団が見当たらない。隣の入所者の棚にあるものがそうではないか。	洗濯後本人の所に戻し忘れていた。謝罪する。	施設
23 麻7	H23.10.28	利用者の長男の妻	短期入所生活介護	サービスの内容	ショートステイ利用中に散髪を頼んでおいたがやってもらえなかった。以前にも同様のことが2回あった。	当初予約時（前月）には翌月の予定が決定しておらず、また内部の連絡不足であった。翌月利用時散髪を実施した。	施設
23 麻8	H23.10.28	利用者の妻	短期入所生活介護	ケアの内容	ショートステイ中に褥瘡が悪化している。以前も同様のことがあった。	ご家族の指示通りエアーマットを使用し定時体交していた、また看護師の処置も毎日行っていたが、今後は更にご利用者の状態把握に務めることとする。	施設
23 麻9	H23.12.17	利用者の長男	短期入所生活介護	職員の対応	ショートステイ利用前に記入した家族から園への申し送り書類(ご自宅での状況連絡票)が帰宅時そのままバッグに入れて返ってきた。	連絡票の取扱い方法を再検討する。ご自宅での状況連絡票は施設にて保管する。	施設
23 麻10	H24.1.28	利用者の長男の妻	短期入所生活介護	職員の対応	状態報告をケアマネだけでなく、直接家族に電話して欲しかった。	直接ご家族に連絡することにする。	施設