

平成26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
26 麻1	H26.3.26	子	短期入所生活介護	ケアの内容	退所時の服の着方が変だった。正しく服を着せて欲しい。	職員へ報告し、注意を促す。	施設
26 麻2	H26.4.2	利用者	短期入所生活介護	職員の対応	夜勤職員がナースコールを渡してくれなかった。私の話を聞いてくれない。聞こうとしてくれない。	職員へ口頭注意と話し合いを行う。	施設職員
26 麻3	H26.4.8	代理人	介護老人福祉施設	職員の対応	血液検査の数値が悪くなっていた。服薬についてそのまま継続して欲しいと看護師に伝えたのに、情報が伝わらず休薬となっていた。	謝罪し、服薬開始する。	施設職員
26 麻4	H26.7.23	担当ケアマネ	短期入所生活介護	ケアの内容	退所翌日に訪問介護員が訪問したときに紙オムツとパットを着けていなかった。	退所時の再確認をする。	施設
26 麻5	H26.7.24	子	短期入所生活介護	ケアの内容	持て行った薬が減っていない。指示通り薬を飲ませて欲しい。	謝罪し、薬の変更がないかしっかり確認すると共に、利用時の持ち物をしっかり確認する。	施設
26 麻6	H26.7.31	利用者	通所介護	個人の嗜好・選択に係わる事項	玄関自動扉外の傘立て横でタバコを吸っていると「もう少し向こうで。」と事務所から言われた。これから寒くなるから外で吸うのも嫌	タバコを吸う場所を玄関以外で吸うようにする。	施設
26 麻7	H26.8.1	利用者	通所介護	個人の嗜好・選択に係わる事項	玄関自動扉外で喫煙していると「もう少し向こうで。」と事務所から言われた。とても嫌な気持ちになり家に帰ってから三日三晩考えて血圧も上がってしまった。	自分の気持ちを聞いて欲しく、打ち明けて気持ちが少し楽になった。	施設
26 麻8	H26.10.26	代理人	介護老人福祉施設	ケアの内容	昼食時に提供された食事の品数が他の方より少なかった。	謝罪し、配膳時再確認をする。	施設
26 麻9	H26.10.27	利用者	介護老人福祉施設	職員の対応	清拭の際、背中が拭けないのにタオルを渡された。孫にももらったお菓子を捨てられた。	謝罪し、今後の対応について本人と話しをする。	施設職員
26 麻10	H26.11.4	利用者	介護老人福祉施設	ケアの内容	オムツ交換時間なのに交換してくれない。	職員へ口頭注意と話し合いを行う。	施設職員
26 麻11	H26.11.16	利用者	短期入所生活介護	職員の対応	介護職員からの言葉で気分を害した。	本人、代理人に謝罪し職員へ指導する事を伝える。	施設職員
26 麻12	H27.2.1	利用者	介護老人福祉施設	職員の対応	義歯をしっかり装着してくれない。	本人に謝罪し職員へ指導する事を伝える。	施設職員
26 麻13	H27.2.3	子	介護老人福祉施設	ケアの内容	おやつ時間に眠っている母に2、3回声を掛けて「寝ているね。」と言って退室してしまった。母におやつを食べさせて欲しい。	厚生病院の診療情報提供書にしっかり覚醒していなければ誤嚥の危険性があると記入されている。再度話し合いを行う。	施設職員
26 麻14	H27.2.6	利用者	介護老人福祉施設	職員の対応	夜間帯に腰が痛くて体位を変えてもらおうとコールを押したら分かりきった事なのに名前を尋ねられ、腹が立ち黙っていたら言わないならしないと退室してしまった。	寮母長が再度本人に内容確認の話し、該当職員に注意を行う。	施設職員