

## 平成27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15	H27.3.11	入所者	介護老人福祉施設	ケアの内容	夜勤職員が手に薬を置いてただけでそのまま行ってしまった。薬を飲めず困った。オムツ交換後も布団を掛けてくれなかった。	謝罪に納得する。	施設職員
26 麻16	H27.3.25	兄	介護老人福祉施設	ケアの内容	園庭で行事が行われていたが、妹が参加しなかったのはなぜ。本人は泣いていた。参加できない決まりでもあるの。	謝罪に納得する。	施設
27 麻1	H27.8.11	長女	短期入所生活介護	その他	ショートステイからの送りの際、顔から汗が流れ髪も濡れており下着までぐしゃだった。車の中は冷房がかかっていたのか。	送迎方法を変更する。	施設
27 麻2	H27.9.24	長女	介護老人福祉施設	ケアの内容	母の足に発疹が出来ているのに連絡がなかった。連絡を頂ければ受診をし、母に辛い思いをさせてしまった。母が看護師に発疹を見せたとき冷たい対応だった。	身体の異常があった時は直に長女へ連絡する。	施設
27 麻3	H27.10.6	入所者	介護老人福祉施設	ケアの内容	夜勤職員に身体が痒くてしょうがないと訴えたら「息をしないで寝ればいいよ。」と言われ嫌な思いをした。	夜勤寮母より謝罪と説明を聞き理解はしてくれたが、納得はしていない様子。	施設
27 麻4	H27.12.4	孫	介護老人福祉施設	その他	以前個人の毛布が見当たらないことを職員に伝えたが返事がない 今日薄着だった、年寄りには寒がるので服をちゃんと着せて欲しい フロアの雰囲気が変わった。職員の挨拶がない ホクナリテープが2日前のものだった 職員がその場限りの対応をする	介護職、看護職に苦情内容を伝え直ちに不明物の搜索、医療処置を行う。	施設
27 麻5	H27.12.30	三女	介護老人福祉施設	ケアの内容	床屋に行ったら首もと、耳の後ろが真っ黒だった。ちゃんと洗ってきているかしら？	自立度の高い利用者でも、入浴の際、首もと、耳の後ろなど本人が自分で洗いにくい所は職員が介助するよう指示を徹底した。	施設
27 麻6	H28.1.13	長女	短期入所生活介護	ケアの内容	ショート利用中、オムツがぐしゃぐしゃになっていても一回も替えてもらえなかったと本人から聞いた。お尻を見たら赤くなっていて痛がっていた。本人がもう二度と利用したくないと言っている。	短期利用者の情報共有が不手際で排泄対応しなかったことが判明し、ご家族に謝罪した。	施設
27 麻7	H28.1.30	妻	短期入所生活介護	ケアの内容	ショート退所時に妻が排便の有無を2階当番の寮母に確認すると、利用中に排便は1回もなかったのにどうして下剤を使用してくれなかったのか。	利用中の排便の有無を未確認。看護師間の情報共有ができていないため下剤投薬されていないことに気付かなかった。	施設
27 麻8	H28.2.26	長男	短期入所生活介護	その他	軟膏を1日1回塗るように頼んだが塗ってくれなかった。ショート利用中の様子がわかりにくいので退所時具体的に紙に書いてほしい。	軟膏を塗らなかった事について謝罪した。	施設

備考3

本人より今後感じ悪くされるのが嫌だから何もなくていいと話しがある。

本人、兄へ相談員と寮母長が謝罪する。

長女へ送りの様子を説明し納得する。

本人、長女へ相談員と副寮母長が謝罪する。

本人へ寮母が謝罪する。長女へ相談員が電話にて報告、謝罪する。

会議で全職員に本対応等について説明する。

今後利用時は紙パンツを交換し、それ以外でも気を付け、濡れた時はすぐに対応するよう説明した。