

平成28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	備考	結果
28 麻1	H28.10.8	利用者	短期入所生活介護	ケアの内容	タオル巻を手伝おうと2階カウンターに行くと、ここではやっていないときつく言われた。手伝うことで皆が喜んでくれると楽しみにしていた。きつい言い方しないでほしい。	通常はタオル巻は1階で行なっている。	その後、この期利用者が滞在時には、2階でも作業を行っていただくよう配慮した。
28 麻2	H28.12.20	長男	介護老人福祉施設	ケアの内容	母のウロバッグが車椅子に絡まり壊れた。もっと丁寧に扱ってほしい。	入浴の為車椅子移動時にウロバッグが車椅子に絡まり穴が開いてしまった。	ご利用者本人とご家族に謝罪し、職員い車椅子移乗時の方法について再度指導した。
28 麻3	H29.3.11	入所者	短期入所生活介護	その他	職員に叩かれた。目が見えなくなったらどうするの。叩かないで欲しい。	入所者同士の喧嘩の仲裁に入った寮母の手が当たってしまった。	仲裁に入った職員にその方法を確認し、今後その様にならないよう指導した。