

## 平成29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
29 麻1	H29.5.24	利用者	短期入所生活介護	ケアの内容	介護職さんに夕方の薬を早目にほしいとお願いしたが、「私に言われても困る」と怒られた。	初めて短期をご利用で、お預りのお薬は看護職員からお渡ししました。	フロアリーダーが直に対応し、ご利用者に謝罪した。
29 麻2	H29.9.19	長男	介護老人福祉施設	ケアの内容	居室で面会中におやつ配布をしていたが、私のところを素通りして行ってしまった。声もかけてもらえなかった。	担当した介護職には今後関わってほしくない。	相談員が担当職員とともに謝罪してご理解を得ました。
29 麻3	H29.9.20	長男	短期入所生活介護	その他	一昨日総合病院へ受診したのに、また本日受診するように言われた。一昨日に発熱の情報も一緒に欲しかったあればよかった。		相談員が、職員の説明不足でご家族にご迷惑をお掛けした事を謝罪した。
29 麻4	H29.10.24	利用者	訪問介護	その他	担当するホームヘルパーが2年半で5人も代わった。よそで聞くとずっと一人のヘルパーが来ているところもある。ヘルパーを変えないようにできないか。		担当ヘルパーの異動や退職の為変更させていただいた事を説明し、今後も担当変更があり得ることを説明した。