

## 令和2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
02 麻 1	R2. 7. 9	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	オムツ交換をしてほしくてコールで職員を呼んだが職員から「休憩中なのに」「排尿・排便が出てから呼んで」と怒られた		リーダーから本人に謝罪した。リーダーが苦情対象の職員に聞き取りを行った。本人に言ったつもりではなかったとの返答であったが、本人の聞こえていること、それにより嫌な思いをさせてしまっていることを伝え注意した。
02 麻 2	R2. 7. 18	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	朝食後30分以上食堂においておかれた。トイレに行きたかったのに職員が声をかけてくれなかった。		苦情対象の職員が本人に謝罪した。今後は食後に本人に声掛けを行いどうしたいのか聞くようになった。
02 麻 3	R2. 8. 23	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	夜間オムツを変えてくれない。なんでも自分でやるように言われた。できないこともあるので手伝ってほしい。		相談員から苦情対象の職員に苦情内容を伝え、入所者の接し方、ケアの前に本人にしっかり説明すること、また本人の訴えを言葉通りだけではなく気持ちを読み取りケアをするように指導した。
02 麻 4	R2. 10. 15	子	短期入所	その他	病院受診の予定を連絡したあったのに支度が遅くなり受審の時間が遅くなった。残薬を病院に持って行くのに準備の時間がかかった。また、病院で残薬を確認したところ、10日分程足りないと言われた。		外出予定時には玄関で待機していたが、予定していたシルバーカーが車に乗らないため変更し時間を要した。薬は全て与薬車に配薬してあったので、取りまとめるのに時間を要した。事前に申し出はなかった。前回の受診日の勘違いで残薬数の間違いではなかった。
02 麻 5	R3. 1. 21	子	短期入所	その他	ショートステイから帰ると入所者の名前が書いてある靴下が入っていた。その入所者から貰ったとの事。以前にも同様のことがありお返しにお菓子をあげた。今後はこのようなことをしたくない。やめてもらいたい。		相談員が靴下をあげた入所者に他人に物をあげないように話をし、靴下を返却した。職員には今後も同様なことが繰り返される可能性があることを伝え見守るよう指示した。
02 麻 6	R3. 3. 23	妻	短期入所	ケアの内容	ショートステイから退所し自宅トイレに行くと、紙パンツ、パッド等がひどく汚れた状態だった。長く換えていないのではと思った。便も少しついていて		介護職会議、朝礼で排泄について自立と思っている人でも実際は介助が必要な人もいるので紙パンツ、パッド等確認をする事。清拭時に紙パンツ、パッド等の確認、また退所前も必ずトイレに誘導、紙パンツ、パッド等の確認をして清潔な状態で帰宅してもらうことを話をした。