

## 令和3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
03 麻1	R3.5.11	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	朝食時、食べ物がこぼれちゃうからテーブルにもっと近づいてと言われた。私はこぼしていないのに、いつも食べ物をこぼしているみたいに聞こえる。周りからもそう思われてしまう。プライドを傷つけられた。		リーダーから本人に謝罪した。リーダーが苦情対象職員に苦情内容を伝え、声掛けの仕方によっては利用者を傷つけてしまうことがあることを指導した。
03 麻2	R3.6.22	子	介護老人福祉施設	その他	麻機園の職員が長女宅に電話をして、長女の親族に長女の父親が麻機園に入所していることを話してしまった。長女は親族には入所したことを話していなかった。守秘義務違反ではないのか？		相談員が長女、次女に謝罪した。全職員に対し朝礼や介護職会議で守秘義務について再周知した。
03 麻3	R3.7.15	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	入浴のためにベッドからストレッチャーへ移乗する際、なんでこんなに顔がまん丸なのと言われた。入院してから体重が増えたのはわかっている、それに伴って職員が大変で迷惑をかけているのもわかっている、だからそんな言い方しないでほしい。		リーダーから本人に謝罪した。リーダーが苦情対象職員に苦情内容を伝えた。翌日の朝礼で苦情内容を職員に周知し、入所者に対する声掛けを見直すように指導した。
03 麻4	R4.2.25	本人	短期入所	ケアの内容	職員にトイレで服を引っ張られた、頭を叩かれた、とても怖い思いをした。		短期相談員が本人に謝罪した。職員による虐待の可能性があり調査したが、移乗時の声掛けや移乗動作に問題があることを確認。苦情対象職員に入所者に対する態度や介護技術を指導した。
03 麻5	R4.3.16	子	短期入所	ケアの内容	ショートステイ利用中に発熱。コロナ禍なのに熱がある人を自宅に帰らせるのか？看護師が誰が迎えに来るのか一方的に聞くだけで本人の状況を話してもらえない。夜間麻機園に電話したら宿直者に利用階は何階ですかと聞かれたが何階を利用しているのか知らされていないのでわからない。		夜勤者が看護師からの電話内容と宿直者の対応を妻、長女に謝罪した。翌日短期相談員から本人の状態報告をした。抗原検査実施し退所した。