

## 令和4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
04 桜1	R4. 4. 6	子	訪問介護	その他	ヘルパーが予定時間になっても来ない。以前も同様の事があった。		非常勤職員が予定を間違えていた。家族からの連絡後すぐにサービスに入ったが以前にも同様なことがあり、今後同様の事が無いように対策を講じる。毎朝正規職員が予定を非常勤職員に伝え、非常勤職員はサービスに入る時正規職員にメールで連絡するようにし
04 麻1	R4. 5. 22	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	時計が見える位置にいつも寝ているのに、ベッド上部に動かされた。時計が見えなくなってしまった。		苦情対象職員に対して以前から不満があった様子。ケアをする際の声掛けが足りず不安、不満に繋がっている。しばらく関わらないでほしいという希望も聞かれたため、リーダーから対象職員に指導するとともにしばらく関わら
04 麻2	R4. 8. 24	ケアマネ	地域密着型通所介護	ケアの内容	デイサービスから帰ると紙パンツとズボン、車椅子のクッションが尿で濡れていた。トイレには行っているのか、紙パンツは交換しているのか、デイサービス利用中の様子を知りたい。		デイサービスでの入浴時紙パンツを交換している事、帰る直前にトイレで紙パンツを確認している事、帰宅時車椅子のクッションを触り濡れていないことを確認している事。その時に家族も一緒に見ていた事をケアマネに伝え
04 麻3	R5. 1. 11	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	職員を呼ぶとき手を叩いて呼んだため、その職員が怒って話を聞いてくれなくなった。		苦情対象職員に対して、リーダーが入所者に対する態度を指導した。苦情申出人に対して、リーダーと苦情対象職員が謝罪した。
04 麻4	R5. 1. 25	本人	介護老人福祉施設	ケアの内容	足が痛いのに何もしてくれない。気分が悪く食欲ないのに体の調子は悪くないので食べなきゃダメと言われた。怖くて逃げようと思っても頭を押さえられてどうにもならなかった。		苦情対象職員に対してリーダーから事実確認をして対応の悪さ、言葉の使い方を指摘、指導した。家族からフロアの移動を希望されたため実施した。
04 麻5	R5. 2. 21	本人	短期入所	ケアの内容	ショートステイ利用時夜間トイレに行きたくてベッドに腰掛けようとしたら職員にまだ早いから寝てろと言われ背中を押された。		ショート相談員が本人に謝罪。苦情対象職員を特定し事実確認を行い指導した。ショートステイ利用フロアを変更した。