

【令和元年度 あいおんの丘大子 苦情一覧】

No	日時	通報者	受付担当者	苦情内容	対応内容	備考
1	R1 5/10 9:10	大子町役場福祉課職員	施設長	昨日、役場にあいおんの丘大子の入居者様ご家族より苦情の電話が入ったとの通報。入居者様の今後の対応などについて、施設において話をしたが、その際の医務課職員の言い方等について不満とのこと。	話し合いのセッティングについて、ご家族のイメージと会ってないこともあったかもしれない、そのことを含めて職員に注意を促すこととお話しすると、役場職員は当面对応は当方に任せるといったことになった。職員にはそのような苦情が寄せられたことを話し、対応には十分注意するよう指導した。	
2	R1 5/13 9:10	M. T様(入居者様)	施設長 施設ケアマネ	入居されたご本人より、ユニット職員の中の1名について、介護しないでほしいとの訴えあり。理由を聞くと対応の仕方が乱暴な感じで、とにかく職員を見ることも嫌だとのこと。	M.T様に謝罪し、遠からず何らかの処置をすること、それまで対象の職員には夜勤をさせないこととお話しし、納得していただく。M.T様のほかの入居者の方からも、扱いが雑だとの話もあるため、本人を呼んで注意を促すとともに、次の月から別のユニットの勤務にすることとする。また、ひとりでの対応となる夜勤については、今月の間は別の職員に変える処置をとった。	
3	R1 5/22 17:40	O. K様(入居者様)のご家族	施設ケアマネ	施設に面会で来所されたご家族から、食事が十分にとれていないため栄養補助食品をとっていただくようにしたことについて、事前に家族に報告・相談したうえで進めてほしいとの苦情あり。	ご家族に謝罪をして今後そのようにすることをお伝えし、キーパーソンであるご主人にも電話し、謝罪をする。ご主人は、本人にとって最善の方法を考えてのことだと思うので構わないが、今後は相談してほしいとのこと。また、以前よりご本人が盗聴されているのではないかと疑いを持っていることについて、もしも状況を把握するために必要ならばしてもらっても良いとお話あり。当面は様子を見て、それからそういう時には相談する旨お話しした。	
4	R1 5/24 11:36	O. K様(入居者様)	施設ケアマネ	ご本人より役場の福祉課に連絡して部屋を見てもらいたいとお話しあり。なぜと聞くと、虐待がある。盗聴されていると思う、着替えなどをしてほしい時にも対応してくれないからとのこと。	今、着替えたいかと伺うと、今は着替えなくても良いとの返事。その上で、必要な時にはしっかり対応するように職員に伝えること、福祉課への連絡については施設長と相談することをお伝えし、もし部屋での会話が心配な時には事務所で話を聞く旨お伝えすると、納得していただいた。	
5	R1 6/6 10:50	W. T様(入居者様)のご家族	施設ケアマネ	ご家族より電話があり、病院に受診した時に、トイレの誘導・介助をしたら、失禁している状態で下着も濡れており、看護師さんにバットをもらって汚れた上にあてる事になった。今後外出前には配慮してくださいとの苦情あり。	外出前の状態のチェックが至らなかったことを謝罪。今後そのようなことが無いよう必ずチェックをすることをユニット職員に徹底することをお約束し、納得していただいた。	
6	R1 8/15 14:50	N. T様(入居者様)のご家族	ユニットリーダー	ご家族より、先日額にたんこぶができていたことについて、おむつ交換後の衣服着脱の介助の時に誤って手をぶつけたという説明を、面会に来た妹たちにしたようだが、十分な説明でなく、忙しそうにしている最後は話を濁すように居室を出て行ってしまったとの苦情あり。	事務所のケアマネなどとの情報共有が十分でなかったため、連絡・報告が遅くなったかもしれないとお話しし、今後このようなことが無いように努めていきますと謝罪した。また、後日ケアマネからも説明、謝罪をした。	
7	R1 9/2 15:38	Y. I様(入居者様) Y. I様(入居者様)のご家族	施設ケアマネ	ご家族より薬の変更はしないでほしい。 (本人の状態へ家族の問題等での不安が原因と思われる) ご本人より眠くて起きていられないので困るとの苦情有	医務課職員より、ご本人の様子や薬の変更等について説明し、主治医に相談する旨返答する。 明日、主治医に上申、相談し、薬をもとの処方に戻すことになる。対応についてご本人、ご家族にお伝えする。	
8	R1 10/7 15:55	Y. I様(入居者様) Y. I様(入居者様)のご家族	施設ケアマネ	ご本人より「おやつのコーヒー牛乳が苦くて飲めなかった。」他の利用者にも確かめようとしたら、無理やり部屋に戻された。 その後、ご家族より状況確認の電話があり、本人が納得できるような対応(目の前で砂糖を入れる等)をしてほしいとの要望あり。	ご本人に、職員の対応について、説明・謝罪する。 ユニット職員に家族の要望を説明、対応方法について依頼する。(ユニット会議でも説明)	

9	R1 10/18 9:28	Y. H様(入居者様)のご家族	施設ケアマネ	ご家族より、退院日程の調整について、「退院可の連絡を受けて、次週の退院と連絡を受けたが、早く受け入れてほしい。入院先の病院も被災しており、調理も十分ではなく、来週まで引き延ばすのは冷たい、事務的対応では?…」との苦情あり。	関係者間で連絡・調整を行ない、当日午後の退院、施設受け入れで対応。	
10	R1 10/19 16:08	Y. I様(入居者様)	施設ケアマネ	ご本人より、職員の対応(会話・冗談等)について ・ご本人が職員に「自分に何か悪いところや間違っているところがあれば直すから言ってほしい…」と話したら、「生まれてきたことが間違っている…」と言われた。「冗談にしてもひどい。親のことを馬鹿にしている。自分に置き換えてみたらわかるはずだ。そんなこと言われたら親はどんな気持ちになると思う。対応職員の家に連れて行ってほしい。親御さんに話を聞いてもらいたい」と涙ながらに訴える。	ご本人と話をする。 ・職員の話題が良くなかったことについて謝罪 ・対応職員と一緒に本人の訴えを聞き、本人の気持ちを考えてもらう ・職員の自宅へ出かけることについてはできない事を説明する 上記の話し合いにて今回のような話題は今後しないように注意すること で了解いただく。	
11	R1 11/1 9:55	Y. H様(入居者様)のご家族	施設ケアマネ	①事故の対応について ・昨日の事故報告の説明が分かりにくかった。(発見者、受傷時間、事故原因、今後の対応方法等)PDCAサイクルが活用されているのか?事故等の報告がきちんとされているのか? ②居室の衣類の整理方法について ・衣類の整理用法や要望を伝えていたはずだが…職員全体に伝わっているのか?(引き出しの表示と中身が合っていない。詰め込まれたたり、空の引き出しがあったりする等。)	①について ・当時の対応職員に確認した内容を報告 ・傷について診察…主治医診察にて今の処理で問題ないので様子観察指示あり ・今後の報告、検証、情報共有できるようにする ②について ・ご家族からの要望をユニットに申し送り、担当者中心に今後整理していく 上記内容にて、ご家族に電話にて経過、状況を報告する。	
12	R1 11/10 9:21	O. K様(入居者様)	施設ケアマネ	ご本人より、職員の言葉遣いが乱暴との苦情あり。「やってみろ!…」など横柄な言い方をされたとの内容。	ご本人に謝罪するとともに、ユニット職員に今後気をつけて対応するよう依頼する。	
13	R2 1/11 11:30	K. Y様(入居者様)のご家族	施設ケアマネ	面会されたご家族(娘様)より、居室の加湿器(ご家族が持ってきたもの)が止まっていたので使用したが、その後、職員から湿度が高くなりすぎるので使わないで下さいと強い調子で言われて、乾燥する時期には使うべきだと思っけれどがっかりしましたと話して帰られた。	ユニット職員に確認すると、湿度があったので加湿器は停止していた。ご家族が最大で使用していたのでお話しした、とのこと。ご家族の希望と伝え方について注意するように指示した。ご長男にこの対応について電話にて報告する。	