

【令和2年年度 あいおんの里羽鳥 苦情一覧】

NO.	日時	通報者	受付担当者	内容	対応内容	備考
1	令和2年6月19日 11:45	ショートステイ I・H様 担当ケアマネジャー	相談員	担当ケアマネが自宅訪問したところ、本人が落ち込んでいる様子あり、本人から聞き取り。 本人から衣類の紛失について話しが出たとの事。 本人がケアマネへ「衣類が無くなった事で、私は泥棒扱いされてしまった。職員さんからも、強い口調で聞かれたりした。洋服があったのかさえ教えてもらえてない」今度の利用についても、本人が行ってもいいか悩んでいるとお話あり。	相談員対応。 ご本人様に対し、不愉快な思いをさせてしまった事謝罪する。送迎職員からご家族様への説明はおこなっていたが、ご本人様への配慮付則であった事お伝えする。	担当ケアマネへの情報提供が不十分であった事も考えられる。 謝罪にて解決
2	令和2年7月3日 16:07	匿名希望	相談課	自分が良く通る交差点（施設近く）で、勢いよく交差点に突っ込んでくるデイサービスの車がある。無理やり交差点内に侵入してくるので、あまり良くないと思う。	状況をお聞きし、謝罪する。 今後同じようなことが起きないように、全職員に対し、注意喚起していくこととお話しし、ご理解を得る。 デイサービス職員には、翌朝礼にて注意を行う。	謝罪し、今後の対応策をお話しし解決
3	令和2年9月4日 11:40	ショートステイ U・S様 担当ケアマネジャー	相談員	担当ケアマネより、前回のショート利用時リビングのエアコンが効いていて寒かったので職員へ温度を上げて欲しいと訴えたが、「一括設定になっている為、温度を変える事はできない」とあった。 担当ケアマネは、以前、当施設に勤めていた経緯もあり、設定は変えられる事は理解していると話される。 ご家族様より、9月の利用をキャンセルしたいとの話があったと連絡あり。	担当ケアマネに謝罪し、事実確認を行い、ご家族様への謝罪のご連絡をさせて頂く事のできるよう、相談員から長女様へ連絡。謝罪し、事実確認行って行く事、また、状況に合わせた対応をしていく事をお伝えすると、「また宜しく願います」との言葉あり。	室内設定温度27度 本人はとても寒がりの方
4	令和2年9月15日 11:00	ショートステイ Y・S様娘様	相談課	長女様より、あいおんのスタッフではない男の人から急に電話があった。家に帰りたいたいと泣いて話していたので、当人が何かさされているのではないかと不安になってしまった。男の人と一緒に部屋にはいないですよね？ドキドキしちゃって心配なんです。と話あり。	事実確認し、携帯を持っていた男性利用者が、本人が家族と話したがっているのを、可哀そうに思い自分の携帯電話からY様の自宅に電話をかけた。 ご本人様と電話の持ち主は良好な関係性であること伝えるが、ご家族の不安もある事から、オンライン面会の提案を行い、午後実施。 本人から安心できる言葉が出た為、面会後「面会して良かったです。本人の言葉を聞いて安心しました」と笑顔で	事実確認すると、同じくショートを利用されている男性の個人の携帯でリビングから電話をかけてしまった様子。その際、ユニットスタッフは、他利用者様の排泄支援に入っており、お二人の状況把握ができなかった。 今後、個人所有の携帯電話の管理の検討が必

					<p>帰られる。 携帯電話の持ち主である男性利用者様には、今後頼まれても、電話はかけないように願います。 上記、解決した内容も含め担当ケアマネに報告する。</p>	<p>要と考える。</p>
5	<p>令和2年9月16日 09:30</p>	<p>デイサービス N・H様</p>	<p>相談課</p>	<p>スタッフが変わり、以前の和やかさが無くなった気がする。ゆっくり出来てのんびり過ごせそうだったから、ここを選んだのに、今はリハビリや、競争事が多くなって負担に感じる。 早口言葉も、どんどん難しくなっているので、新しく入ってきた人にはつらいと思う。同様の事を他の人も言っていた。楽しいと思っていたことが、嫌になってくる。</p>	<p>お話しを良く伺い、今後の課題として検討していく事お話しする。 後日、デイサービス相談員へ報告し、今後の課題点としてデイ全体で考えていく事とする</p>	<p>自分の思いを伝えられた事で「言えて、話をよく聞いてもらえて良かった。さっぱりした」との言葉あり。</p>
6	<p>令和2年10月30日 14:30</p>	<p>ユニット H・K様 (ご家族様)</p>	<p>相談課</p>	<p>面会時に本人が「女性の職員で言葉が乱暴で、雑な人がいる。帰りに事務所に言ってきてくれ」とあったとの事。 以前そんなことがあって対応してもらったけど、まさかまた同じような事はないよね？面会の間、繰り返し同じ事を言うから心配になってしまった。</p>	<p>お話しを伺いご不安な思いをさせてしまった事に対し謝罪する。 スタッフへの事実確認を行って行く事お話しする。</p>	<p>ユニットリーダーへ確認行う。 そのような対応の事実はないものの、職員の何気ない言葉や態度があった可能性もあると考え、ユニット職員へ、本人がそのような感じてしまう様な言葉遣いや行動に十分注意していく事を注意喚起、周知を行っていく事とする。</p>
7	<p>令和2年11月1日 14:19</p>	<p>ショートステイ K・S様 (ご家族様)</p>	<p>相談課</p>	<p>ご家族様来所持、前回の利用時に本人が「同じユニットの人に意地悪された。今度使うときは、違うユニットじゃないと利用しない」と言っている。 と、お話しあり。</p>	<p>嫌な思いをさせてしまった事に対し謝罪する。 利用ユニットの件については、担当者に伝え、できる限り配慮させて頂く事をお話ししご理解を得る。</p>	

8	令和3年3月4日 09:15	多床室 O・T様 (本人)	相談課	<p>入所者ご本人様より「相談課に話を聞いて欲しい」と訴えあり。</p> <p>「1人の職員が自分に対して意地悪な事を言ったり、意地悪な態度をとる。同じ部屋の人にも同じような事を言ったりする。」と話される。</p> <p>「トイレで30分位待たされたこともある。言葉遣い・態度が悪い」との事。</p>	<p>謝罪し、施設長・相談課にて名前のあがった職員へ聞き取り実施。</p> <p>後日、職員への厳重注意をしたことをご本人へ報告。</p> <p>ご家族様へ、今回ご本人様に不愉快な思いをさせてしまった事の謝罪と共に、対応した内容を報告。</p>	
9	令和3年3月11日 15:10	協力歯科医院 医院長様	相談課	<p>受診に来た際に、連れてきた職員さんが、治療の進行状況などを把握できていない。急に「違う病院でこうした方が良いと言われたのでこうして欲しいのですが」とあった。こちらは現在の治療内容と、これからのようにしていくか毎回説明している。申し送りがきちんとなされていないのではないかと不安に感じる。しいては、ご家族様へも説明されてないのかと心配。</p> <p>医療や福祉はどうしても離職が多く職員が安定しない事は十分理解している。</p> <p>その中で、利用者様に迷惑がかからないように支援しなくてはならないと考えている。</p> <p>これは苦情ではなく、入所されている方々が安心して生活できるように、より良い施設を目指して何か改善できる事がないかとの提言として聞いて欲しいとの事。</p>	<p>ご迷惑をおかけしてしまった事を謝罪する。本日会議もあるので、議題としてあげさせていただき、改善に向けた取り組みを行っていく事お話しする。</p>	<p>個人用に、受診の申し送りノートを作成し、受診の状況、今後の治療の方向性などを記入して行く事とする。</p>