

【令和3年度 あいおんの里水戸 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	R3 6/15 11:30	IS様(ショートご利用者)のご家族	生活相談員	本日受診で迎えに来所した時に、朝食後の薬を飲んでいなかったため職員に確認したところ飲みましたとの返事があったが、再度確認したところ事務所にあったとのこと内で服した。本人が飲んだといったのに否定されたため自分の記憶力が低下したのではと落ち込んでしまい、家族も心配になってしまった、との苦情。	その場で、ご本人への対応の仕方、内服の管理・確認の仕方に不適切なところがあり、ご本人、ご家族に不快な思いをさせてしまったことを謝罪、フロアスタッフに対応について指導することをお伝えした。	
2	R3 8/28 16:30	TT様(1F入所者)	副施設長	忙しいと言ってやってもらえないことが多い。トイレに入っていた時にコールをしたが、そのまま放っておかれたことがあった。お風呂の日はバット交換してくれないが、ずっと着けたままだと痛くてつらい。陰部洗浄もしてくれる人としてくれない人がある。好きでこういう状態になったわけではない。私たちはどんどん体の状態が悪くなる。みんなも年を取る。みんな同じ。との訴え。	お話を伺い、希望に添えていないこと、トイレに閉じ込められた状況にしていたことを謝罪。それぞれの要望に対し、忙しいという言葉で済ませず職員同士で連携しながら対応するよう指導することをお伝えした。	
3	R3 9/3 17:00	SS様(ショートご利用者)のご家族	生活相談員	同室にてショートをご利用されている奥様が帰宅されたときに話されたとのことで、娘様よりTEL。数日前の朝食後に排便があったため職員を呼んだが、「ちょっとお待ちください」と言ったまま1時間ほど待たされた。やっと来た時も「順番だから」と言って謝罪もなく、「馬鹿野郎」と怒鳴ってしまったとのこと。忙しいことは理解しているが、不快な状態で長時間待たせるということに対し、職員の誠意が感じられないとの苦情。	排泄介助にかかわった職員に確認。確かにかなり待たせたことは事実で、訪室したときに謝罪はしたが、興奮して受け入れてもらえなかったとのこと。対応が遅くなったことは事実であり、まずそのことをご家族に謝罪し、今後はコールに対しなるべく早く対応し、それが難しい状況の時には、理由を説明し、対応できる時間もお伝えするようにすることをお伝えした。また、ご本人にもそのことをお伝えし、数日後に確認したところ、そのように対応しているとの事だった。	
4	R4 2/19 14:00	MT様(1F入居者様)のご家族	機能訓練指導員	入居されているご本人から電話があり、塗り薬を時間になっても塗ってもらえないとご本人から訴えがあり、施設ではどのような対応をしているのかとの電話があった。	塗り薬についてはある程度の回数に制限して塗布しているとの施設における対応を説明し、訴えに対してその都度職員が説明しているも納得していただけてなく、職員によって対応が異なっていることがあることを陳謝する。施設として対応を統一する方向で検討することをお伝えする。	
5	R4 2/24 16:00	ST様(1F入居者様)	副施設長	ご本人から排便があることから、シャワー浴にされてしまっていて、シャワーだけでは温まらないとの訴えがあった。	ご本人に、説明もなくシャワー浴ににってしまったことを謝罪し、入浴できるよう配慮するとお伝えする。記録を見て入浴対応者を確認、1Fリーダーに対応者への指導を指示する。	