

【令和3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	R3 4/18 10:30	N. T様(いちょう入所者)のご家族	施設長	「今回の入院の件で、前日に『入院になると思います。』当日に『入院になりました。』と連絡いただいたが、そこまで至る経緯の説明がないので、何も言わなければこれで良いと思われたら困りますので言わせてもらいます。足の腫を手術まで必要になる状態になるまで、途中で分からなかったのでしょうか。お風呂は週2回入っているのでしょうか。気付けなかったのでしょうか。病院さんにも、もっと早く気付いてもらえればといったことも言われました。病院からではなく、こちら(当施設)から説明があるべきと思います。」との内容。	①4/18苦情の内容を聞き取り、謝罪申し上げた。 後日、入院に至る経緯および入院前の様子等を報告申し上げますこととなった。 ②4/19ご家族へ電話にて謝罪と入院に至る経緯を説明しました。「急に入院という話だったので、何で入院になるのか経緯の説明がなかった」「手術になるまで発見できなかったのか」「保内郷病院も3/27胃瘻交換時に見つけられなかったことを謝られているにも関わらず、当施設から何の話もない」ということに対してお詫び申し上げます。また支援ノートを見ながら経緯を説明しました。「後は職員一同、再発防止に努め、対策していきます」とお伝えし「今後もお世話になりますので宜しくお願いします」と言葉をいただきました。	
2	R3 5/27 18:30	M.A様(デイ利用者)のご家族	施設長	「前回のデイサービス利用時に作業を実施している時に、用紙とハサミを職員に取られてしまい、その日は何もできなかったと、悔しそうに涙を流していたので、何かあったのでしょうか。」という内容。 ※後日確認すると、職員が折り紙を切る作業が細かいため、切ってあげるために回収したのを、説明が足りず、また伝わらず、取られてしまったと怒ってしまった様子。 ※週に1回ご夫婦でのデイ利用が唯一の外出機会で、行かなくなってしまふと困るとのこと。	①5/27当日デイ職員が帰って不在だったため、気を悪くさせてしまったことについてお詫び申し上げ、明日5/28に夕方電話することになった。 ②デイ職員がご家族へ電話をし、当日の様子をお伝えし謝罪した。「また本人に話をしておきます。」とのこと。 ③5/31ご家族来所(もうデイに行かないと言って困っているとのこと。)武士と相談員で対応。改めて謝罪した。明日6/1ご本人に謝罪に行くこととした。 ④6/1相談員がご自宅訪問し謝罪。明日6/2は相談員が迎えに行くこととした。 ⑤6/2ご本人様デイサービス利用。当該職員がご本人に直接謝罪。他職員が当日のお詫びの件を話すと「もう終わった話だから！」と不機嫌な様子。いつもご利用時より表情は硬い様子。午後のレクは笑顔も出ていたとのこと。	
3	R3 6/14 14:00	MK様(いちょう入所者)	武士	①A職員より「前日(6/13)の移乗時に後ろから腰付近を支えるB職員が、片手で行い途中で手を放してしまったため、勢いよくベッドへお尻からついてしまい、ご本人様が気分を害してしまった。」と報告あり。 ②6/16再度、移乗時にご本人様の左足をベッド柵の突起している部分にぶつけてしまい、また気分を害される。	①6/15B職員に確認すると、「移乗時は、前側を支えベッドへ移乗の際に足を巻き込んでしまった。」とのこと。ご本人様にも確認したところ、B職員と同様の内容の回答をいただき、「左足は利かないから、よく確認を行ってほしい。気を付けてほしい。」とのことであった。 リーダーとB職員で謝罪させていただいた。また、移乗方法の再度指導を行った。 ②6/17再度リーダーとB職員が謝罪。 6/18施設長がご本人様へ謝罪させていただいた。「何べんも謝りに来なくていいよ。本人も反省してくれてるし、リーダーも指導してくれているのだから、もう気にしないでいいよ。」とおっしゃって下さった。	

4	R3 9/5 16:00	KY様(かえて入所者)のご家族	施設長	<p>9月5日16:00次女様が当施設に来所された。飴と梅干、バナナを持参され、母へ渡して下さいとのこと。その際以下の苦情申し出があった。「前回母に食べてもらおうとみかんを持ってきた。その10日後頃に電話で、みかん食べたか確認すると食べていないと言われた。母に食べてもらおうと持ってきたのに食べてないとは、食べ物も管理はどうなっているんですか。会えないから尚更、不信感がわいてきてます。次回、どういう管理をしているかユニットの責任者さんにも話がしたい。」との内容。</p>	<p>その場では、ご指摘あった事に対してお詫びし以後そういったことが無いように対応する旨申し上げた。 ユニットへ飴や梅干しを届けた際、リーダーに今回の苦情内容を伝え、ユニット職員全員で共有し、今後同じ苦情を起さないよう注意した。</p>	
5	R3 11/13 14:50	IK様(いちよう入所者)のご家族	相談員	<p>11/13ご家族が面会に来られた際、ご本人の頭頂部に等間隔である傷に対して、『どうしてこんな傷があるんですか。』『ブラシが何かで強くとかしているんじゃないですか。』『出血痕が、新しい物から古い物までありますが、気付かなかったんですか。』『お母さんに聞いても分からないので、しっかり見てもらいたいです。』など多々言われていました。</p>	<p>①11/13医務課及び、いちようユニットリーダーに家族からの苦情内容を伝えました。(相談員) ②11/15ユニットからの事故報告書提出あり。 ③11/16ご家族へ謝罪の電話をしました。ご家族としては、原因がわかり、今後二度と無いようにしてほしい。「痛かったんだろうな。何もしてあげられない。」というつらい気持ちが湧いてきたとのこと。 施設としての対応として、(1)柔らかい素材で、毛先に球体がついているものを使用する。(2)入浴時、離床時など髪の毛をとかす際は頭皮も確認する。</p>	
6	R3 12/22 12:00	IK様(はぎ入所者)ご本人	施設長	<p>(事前に複数の職員が下記内容同様の苦情を聞いている) ご本人より「はぎ職員1名」の言葉使い・暴言が酷いので何とかしてほしい。9月にも同様の訴えがあり、当該職員に対して嚴重注意を行っていた。一時は改善していたようだが、また最近、一人勤務の時の暴言が酷くなってきていると感じ、つらい思いをしているとのこと。</p>	<p>①同日、当該職員に対し再度注意を行った。また臨時の会議を行い、当該職員の異動またはご本人の居室変更を検討した。 ②ご本人様に、今の状況では当該職員の異動よりもすぐ実施できる居室移動を提案し了承いただいた。 ③12/23ご本人様より、居室移動のキャンセルの申し出あり。(同ユニットの親しい利用者様から、「私達を残して行かないでほしい。」と言われ、一晩考えた結果、私だけ部屋を変えるのは申し訳ないという思いになったとのこと。ちょっとの間1ヶ月くらいは我慢できるので、それまでに検討してほしいとのこと。) ⇒ 現状維持だが、速やかに職員異動を検討することにより解決を図る。</p>	

7	R4 1/11 8:45	FT様(デイサービス利用者) ご本人	施設長	<p>1/11デイサービス来所時ご本人様より、以下3点の申し出があり。①当デイ職員に12月末の入浴時に目に強くシャワーをかけられて目が霞むようになってしまった。②服の背中付近にインクのようなものをかけられて汚れてしまった。③「朝着てきた服と帰る時の服が違いますね。」と誰かの服を盗んだみたいと言いかたをされた。</p> <p>10:00頃、地域包括センターの鈴木様からTELあり。同様の相談がF様息子様からあり、対応をお願いしたいとのこと。</p>	<p>1/11の9:30ご本人様の苦情を当該職員と武士で聞き取りをおこなった。ご本人様の訴えも曖昧な点があった。(先ほど話したことと言っていることが違う。日時がずれている等。)その後、当該職員と事実確認を行うが、そのようなことは無いとのこと。またその他の職員にも確認するがそのようなことは無いとのこと。</p> <p>10:20息子様へTEL。①「12/28に当該職員にシャワーを目に強く当てられたということ」については、12/28当日、当該職員は休みなので、あり得ない。また、他の職員もそのようなことはない。」旨お伝えした。②「11月頃、新品のベージュのベストを着て行って帰ってきたら、背中部分に(おれほどの大きさ)しみ?汚れ?縮み?があった。」については、「職員に確認したんですが、把握できず申し訳ありませんでした。そのようなことありましたら、すぐにお知らせ頂ければ確認して弁償させていただきます。」とお伝えした。(弁償は結構ですと言われた。)③については、「当該職員は、そのようなことは言っていないと言っているのですが・・・、今までの対応で至らぬ点がありましたら申し訳ありませんでした。」とお伝えした。(推測ではあるが、ご本人様が当該職員に対して、なんとなく敵対する気持ちがあり、何かあると当該職員が行ったとなってしまう感じがあるような気がする旨もお伝えさせていただいた。)今後について、入浴時の対応は、なるべく当該職員以外が行うようにする。</p>
8	R4. 2. 2 14:00	FK様(HK様担当ケアマネジャー)	デイ相談員	<p>『1/25デイサービス利用時にデイ職員から「オムツのサイズがきつくてだめですよ!」と否定的な言い方をされて、デイへ行きたくない気分になってしまった。また、職員の接遇、特に言葉使いがキツイと言っていました。その前の週に施設長が送迎してくれた時に謝罪があるのかと思っていたら無かった。』との内容。</p> <p>①上司への報告はどうなっているんですか。②接遇が悪いのではないですか。</p>	<p>左記報告が2/3デイ相談員よりあった。苦情があった時点で報告が無かったので、送迎時には謝罪できなかった。(1/25に確認できていれば謝罪できていた。)</p>
	R4. 2. 3 10:00	HK様(デイサービス利用者) ご本人	武士	<p>上記内容の他、「職員同士仲が良いのかもしれないが、洗い場のところでおしゃべりをしたり、他の人の悪口を言うのは良くないと思います。耳の聞こえない人が多いのかもしれませんが、聞こえる方も中にはいると思うので、不快に感じる方もいると思いますよ。」との苦情があった。</p>	<p>①施設として報告がなされていなかったこと②職員が不適切で不快にさせてしまった発言をしたこと。接遇が良くない点があることの2点について謝罪した。また、今後ミーティングで職員全体に周知改善するよう促す旨、お伝えした。</p>
9	R4. 2. 11 14:00	協力医院看護師	医務課職員	<p>入院時に入院者の爪が伸びていることが多いのですが、清潔面のケアはどうなっているのでしょうか?清潔にされた方が良いと思いますよ。</p>	<p>「気を付けるようにします。」「入浴後にユニットの職員が切らせていただいて、切りづらい場合は医務職員が切るようにしています。」と現状をお伝えした。</p>

10	R.4. 3. 6 7:00	KY様(かえで入所者)ご本人 KY様の長女様 KY様の次女様	ユニット職員 施設長 その後 リーダー ケアマネ ジャー	<p>3/6夜勤者よりリーダーへ「KY様が腹を立てている」との申し送りあり。その内容は、3/2入浴後に職員が「もう少しでおやつになるので、リビングで過ごされてはどうですか？」と伝え、「部屋で休みたい。」とおっしゃったので居室へ誘導する。その際に職員が「面倒くさい人だな。」と小声で言ったことが、ご本人に聞こえて「あの職員には対応してほしくない。」とおっしゃっていた。</p> <p>3/6当日たまたま長女様よりご本人様宛にTELがあり。</p> <p>キーパーソンである次女様へ電話をし、上記報告とお詫びをする。「そのような対応では困る。これから何も頼めないのではないか。」とご指摘を受ける。</p>	<p>リーダーからKY様ご本人に謝罪をした。また、その職員に対して指導を行い、今後そのようなことが無いようにする旨お伝えした。</p> <p>長女様には、今回の苦情の概略をお伝えし謝罪した。 (その後、ご本人と長女様の通話) 約30分後、改めてリーダーから状況をお伝えし謝罪した。</p> <p>施設として、今後そのようなことが無いように、職員の指導をしていきますと謝罪した。</p>	
----	-------------------	--	---	--	--	--