

【令和3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	苦情内容	対応内容	備考
1	R3 6/2 9:30	ショート A・H様(本人)	相談課	ご本人様より「昨夜11:30頃、職員さんが騒ぐ声が出て眠れなかった」と話しあり。具体的な職員の名前も出される。「うるさいと思って、部屋のドアを開けて顔を出したが、それすらも気付かず大きな声で騒いでいた。お話しする事で、怖い部分があったけど、自分以外の方が同じような辛い思いをするのは嫌だったので。」との言葉あり。	本人のお話を傾聴し、謝罪。 今後同じような事が起こらないよう、スタッフに対し指導して行く事お話しする。	
2	R3 9/6 14:00	鳥取県在住 H様	ケアマネジャー	これまでも何度か携帯に着信が残っていたが全く心当たりのない電話番号だったので返信しなかった。 今日は、仕事中に何度も掛かってきて迷惑なので返信しました。「いったい、どういった要件ですか？」とお怒りの口調であった。	お名前等をお聞きしたところ、入所者等のご家族様とは全く関係なく、番号違いで再三電話を掛けてしまっていたものと思われたので、深く謝罪し今後H様にお電話を掛けることが無いようすることと、どうしてこのような事が起こったのか原因究明し、同じ事が起こらないように職員への周知を行っていく事をお約束する。	ショート利用のご家族様にH様と1番違いの電話番号があった。原因はアセスメントシートの家族連絡欄を確認せずに、本人の手帳に誤記されていた電話番号にかけてしまっていた。
3	R3 2/1	多床室ショート ご利用者(O・K様)の担当 CM様	相談員	担当ケアマネより ご本人から娘様に連絡が入り、「職員に怒られたから帰りたい」と言っていると連絡がきたが、どうなっているのかとの確認の連絡あり。	聞き取りを行い確認後担当ケアマネへ報告する事とし、相談員よりご本人へ聞き取りを行う。 「朝食時に、入れ歯をしていないことに気づき(いつもなら渡してくれるのにその日は渡されなかった)入れ歯がないと言うと、職員さんに『あそこにあるでしょう』と言われ洗面台を指さされた」、「テーブルから立ち上がった時に『勝手に歩かないで』と遠くから怒鳴られた」それでもう嫌になったとの事。 その場でご本人に、職員の不適切な言動で不快な気持ちにさせてしまった事を謝罪する。 また、担当ケアマネへご本人からの聞き取り内容を報告し、職員への再教育をしていく事伝え謝罪。	当該職員2名からの聞き取りでは訴えとは若干食い違いがあったが、「認知症があり、被害妄想的なところもある方だと職員は知っているのに何故適切な言動がとれなかったのか」「しっかり個々にあった介護をするように」指導しました。
4	R4 2/25	ご利用者様(M・T)	ユニットリーダー	ご本人様より 「お風呂に入れてもらったが、とつても怖かったんだよ。あの人に入れてもらうのは嫌だよ」と訴えあり	施設ケアマネがご本人様のお話を傾聴し謝罪する。 また、ユニットリーダーが担当職員への聞き取りをおこない、対応方法や口調等に対して厳重注意を行う。	