

【令和4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	令和4年 6月28日	IK様（入所者様）	ユニット職員 ⇒施設長	ユニット職員より、ご本人様が他職員に「ブサイク」と言われたと怒っているとの連絡あり。ご本人様に状況を確認すると「何で言われたかは覚えていないが、昨日ブサイクとは言われた。」との訴えあり。	当該職員に確認すると、居室で冗談で「私と一緒にブサイクだから、お化けは部屋には入ってこないね。」と言ってしまったとのこと。嚴重注意を行いご本人様に謝罪するよう指示し、武士もご本人様に謝罪した。	
2	9月13日	HK様（デイ・ショート利用者様）	デイ相談員	ショート利用時、入浴の形態について、普段は個浴で頑張っているのに、車椅子で入れるお風呂を勧められた。（残念という心境）浴槽から出る時も左側から入り右側から出るのに、左側から出たので不安だったとのこと。職員が大きな声を上げていた。	デイ相談員もその場でご本人様に謝罪し、ショートステイに申し送る旨お伝えした。その後、管理者もご本人様のお話を伺い、今後気をつけさせていただく旨お伝えし、謝罪して、納得いただいた。	
3	10月15日	YI様（入所者様）	施設職員	①「他の利用者さんとお話をしていたら、同ユニット職員が何も言わずに乱暴に車椅子を強く引っ張られてた。」とのこと。 ②他の利用者様に聞こえるように他職員のことをいつも悪く言っていて、その職員が来たら仲の良いフリをしている。」とのこと。 ご利用者様には「直接施設長にお話してはどうですか？」とお伝えしたが、「弱い立場だから、黙っているしかないんだよ。」とのこと。	入所者様ご本人にも事実確認を行ったところ、多少忘れていた点もあるが、概ね苦情受付同様の内容であった。ご本人様へ謝罪をした。当事者である職員にも事実確認を行い注意させていただきお伝えしたが、その点は強く拒否をされてしまった。そのため、全体の委員会で事案を伝え、全体に注意することとした。	
4	10月24日	納品業者ドライバー	施設長	当施設職員の運転する車に「あおり」を受けた。「あいおんの丘大子の敷地に入ってきたので、間違いない。」と入電あり。通報者はその職員の自動車ナンバーも覚えていた。そのナンバーの所有者が職員Kであることを確認した。本人に確認すると、あおり運転を認めた。本人は「遅刻しそうで、急いでいたため、あおり運転をしてしまった。」とのこと。嚴重注意をし、二度とあおり運転をしないことと10分前に行動することを約束させた。	当日14:00に次のコンテナ回収で施設に来るとのことであったため、その時にドライバーに対して、職員Kと施設長で謝罪し許していただいた。	