

【令和5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	令和5年 4月30日	入所者 H・T様	フロアリーダー	ご本人様より 「洋服に大きく名前を書かれている」と険しい表情で フロアリーダーに訴えがあった。	ケアマネージャーとフロアリーダーで代替りの お着替えをお渡しして謝罪する。	
2	令和5年 6月22日(木)	ショート利用者 H・T様	生活相談員	ショート送迎中の車内にてご本人様より接遇に対 する不満の苦情あり。 苦情の内容については①職員からの挨拶がない こと ②言葉遣いが悪い事 ③頼み事等をする と必ず「聞いてません」「引継ぎされていません」の言 葉が多いことに不満で「もうショートは利用しない」 とおっしゃられた。	生活相談員よりご本人、長男様へ謝罪し、担当ケ アマネへ報告を行う。 また、担当者会議等で改善の話し合いを行う。	H・T様のショート利用は その後も継続されてい ます。
3	令和6年 1月1日(月)	ショート利用者 T・K様の長女様	生活相談員	ショート利用のお迎えにご自宅を訪問した時、送迎 員に前回利用した退所時に本人の物ではない歯 磨き粉がバッグに入っていて、連絡帳には「次回 利用時には新しく購入した歯磨き粉を持たせてくだ さい」と記載されていたことに、「いつも適当な仕事 して、何回も同じことを繰り返してもう耐えられない 不信感しか出てこない」と憤りの様子でお話をされ る。	生活相談員がご自宅に出向き長女様に謝罪を行 う。 長女様は「今年で100歳になるから施設入所も考 えていたんだけど、知り合いが茨城日産にいるか ら今までの不備を全部言うから。ケアマネさんにも 三が日が終わったら全部言うわ」と憤りが治まらな い様子だったが、生活相談員が「担当ケアマネへ はこちらからも報告と謝罪を行います。また、施設 内で担当者会議を開催して改善の話し合いを行 い、今後は注意して対応していく事を周知徹底しま す。」とお伝えして納得を得ました。	