

【令和5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5年 6月29日(火) 12:30	MK様(入所者) ご本人様	ユニット職員	ご本人様より、「特浴が予定開始時刻より、30分も遅れている」ことに対して苦情あり。当日の特浴職員の段取りが悪く開始時刻が遅れてしまった。過去にも何度か遅れていることがあったため、ご本人様は怒っておられた。	今後気を付けさせていただくことをお伝えし謝罪した。特に要注意で時間厳守で対応にあたる。	
2	令和5年 7月13日(火) 12:00	MT様(ショート利用者)の息子様	ケアマネジャー ⇒施設長	「ケアプランにサインと押印をすることになっていて、そのケアプランを今回請求書に入れて送ってくれることになっているが、今回入ってなかった。私は手が不自由で料金支払いの際、速やかにサインすることができないから、事前に送ってほしいと相談員に伝えてありわかっているはずだ。プランを送ってもらえれば、サインと押印をして、利用料支払いの際に届けることができるので、お互いのためにそのほうが良いでしょう。」との内容。	約束していたことをしていなかったということについて、謝罪した。今回は「6月分のプランをこれから送ります。」と伝えた。森山さんは「届いたら、プランにサイン・押印をして、支払いに行きます。」と承知いただいた。今後は「請求書送付時にプランを同封する。」または、「送迎時にプランを渡してくる。」という対応を徹底する。	
3	令和5年 11月29日(水) 14:00	YI様(入所者) ご本人	相談員	午後より、フロアに居た自分を除いた利用者4人を連れて何処か行ってしまった。その際に、何処に行くのか聞くと『YIさん(ご本人名)に関係ないから。』と語尾を強く言われたとのことです。  『自分は、もうK施設(他施設)に行くからここから出してくれ。』と興奮状態でいました。車椅子を自走して、正面玄関から出て坂の中腹まで行かれる。その際、職員が付き添いました。お話を最後まで聞いて、ご本人の希望で外を一緒に歩きました。納得していない様子でしたが、外気が寒かった為施設内に戻りました。  翌日、帰ってきた他利用者から、前日ドライブに出かけていたことを聞いて、「なんで私は連れて行ってもらえないのだ。」と怒っていました。	ユニット職員に状況を確認すると、YI様とそのメンバーに入ってしまうと、要望が強くなったり、他利用者様が困惑されたり、計画通りにドライブができなくなることを想定して、YI様は別の日に行こうと考えていたとのこと。  それを伝えて説明していなかったことが、苦情の要因となってしまったので、YI様に謝罪して、次回のドライブに来ていただくようお話しした。	

4	令和6年 3月26日(火) 17:40	KK様(入所)の 息子様	ケアマネジャー	父より家族へ電話があり、「スタッフから、ここにいると頭がおかしくなっちゃうよ。2, 3日家に帰って過ごしたらどうですか。」とのこと言われた。家族は仕事をしており、2, 3日も家で見る事ができないので、そんなこと言わないようにしてほしいとの内容。。	相談員が、ご本人へ確認する。おそらく「外出・外泊後は2, 3日居室で過ごしてもらうことがある」という説明を勘違いされたのではないと思われる。「ここにいると頭がおかしくなる。」ということ言われたことはないとのこと。上記ご家族へ連絡し説明しご理解していただいた。	
5	令和6年 3月28日(木) 15:30	MT様(SS)の息 子様	ケアマネジャー ⇒施設長	3/26~3/28のショートステイ利用の際、便が出ていないので、3/26に下剤を飲ませて下さいと送迎職員にも伝え、連絡帳にも書いて渡したのに、飲ませたのは3/28と書かれていた。本人も便が出ないとつらいでしょうし、家族としても心配になってしまう。どういう対応をしているのでしょうか。	ショート職員が送迎職員から申し送りを受けていたが、当日の多忙により忘れてしまったとのこと。今後、下剤の依頼があった場合は、初日に必ず服用することを医務課職員も含めて確認した。ご家族へ連絡し謝罪し、今後同様のミスが無いように対策をとった旨報告した。	