

【令和5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	令和5年 6月27日(火) 10:00	ショートステイ 利用者 K・T様	ユニットリーダー	トイレ時、他職員の名前を出し「トイレには連れて行ってもらえたんだけど、一人でできるでしょと言われて何もしてもらえなかった。いつもはやってもらえるのに、すごく嫌な思いをした」とお話あり。	お話をよく伺い、いやな思いをさせたしまった事を謝罪。 名前の出た職員へ事実確認おこない、注意指導する。 また、他職員に対し、情報の共有と共に、ケアの統一の重要性を伝える。	
2	令和5年 8月4日(火) 17:00	多床室 利用者ご家族様 N・Y様	生活相談員	昨日面会時本人から「9時～12時まで何も飲み物がない。」と言われた。ベットにいることも多くなり、普通のコップでは飲みづらいかもしれないので、必要な物があれば購入するのと言ってください。水分が足りなくなるのは心配なので。とあり。	お話を傾聴し、適切な支援が出来ていなかったことを謝罪する。環境整備行き、ご本人様が過ごしやすい環境を整備して行く事伝え、必要な物があれば購入のご相談をさせていただく事お話しする。 相談員より、多床室職員へすぐにご家族様からのお話を伝え、本人の状態に合った支援を行っていくよう指導行う。	
3	令和5年 10月1日(日) 11:00	ユニット利用者 ご家族(K・A様)	介護支援専門員	1・ケアプランに沿って支援してもらえているのか。今まで出来ていた事がどんどんできなくなっている。リハビリとか、きちんとやってもらえているのか。 2・面会に行くといつもネガティブな話ばかりで、本人が楽しんでいる話をしてくれない。レクや、本人が楽しめる事はやってくれていないのだろうか 3・面会に行った時、本人の身だしなみは整っているが、床にお菓子の食べかすが落ちていた。掃除は誰がどのように行っているのか 4・トイレで気持ちよく排泄させてあげたい。オムツを外してトイレに連れて行ってもらえないのか	お話を傾聴し一つ一つお答えしていく。 本人の状態をお話ししながら、施設として、できる事出来ない事をきちんと説明しご理解いただく。 情報提供についてユニットからネガティブな話しか出ていない事を謝罪。実際にはレクや行事など楽しまれている事は沢山あり、今後はそのような事をお伝えしていける様にして行く事お話しする。	10/15面会時にリハビリについて目で見てわかるよう写真や動作説明が記入されているファイルを提示し説明。 その他、ユニットリーダーとご家族様のお気持ちを共有し今後の支援方法、情報提供のあり方について話し合いを実施。
4	令和5年 11月2日(木) 16:34	多床室利用者 ご家族(A・K様)	相談員	受診に行ったが、本人が着ていた上着が違う人の物だった また、午前中入浴したと聞いていたが、爪が伸びていた	お話を伺い、確認不足であったことを謝罪。 受診準備対応職員に聞き取りを実施。居室にかけてあった上着をそのまま着せたと。また、爪に関しては、伸びていたというよりも、汚れていたとの話あり。 多床室職員へ、身だしなみをきちんとおこなっていくように指導する。	

5	令和5年 12月28日(木) 16:00	ユニットショートステイ ご利用者(O・S 様) ご家族様	相談員	退居の為、自宅に送迎。奥様がご本人の確認を すると、ご本人が着ているものがパジャマである事を 指摘される。	確認不足であった事を、その場で謝罪し今後この ような事が無い様十分注意していく事をお約束す る。 戻り次第、ユニット職員へ状況報告し、確認をしつ かりしていく事を共通認識する。 本人が着ていた物はスエットの上下であった。普 段着ともとれる衣類ではある為、利用時に家族に 確認をしていく事が重要であると考え。	今回お持ち込みされた 衣類は襟付きの物とス エットだったので、襟付 きの物が普段着であつ たと考える。
---	----------------------------	---------------------------------------	-----	---	--	---