

【令和6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6年 4月19日(金) 16:11～	多床室ご利用者様 ご家族(S・E様)	相談員	面会后玄関ロビーにて話しあり 面会時、髪の毛がボサボサだったこと、耳垢が溜まっていたので(耳の周り)取った。 半年ぶりに会って、このような姿だと、いつもそうなんだと感じてしまう。 せめて、面会の時には、ちゃんとしておいて欲しいと話しあり。	お話を傾聴し、謝罪。 職員にも十分周知し、身だしなみについてのケアを配慮して行く事をお話する。	
2	令和6年 6月19日(水) 11:00	ショートステイご利用者 担当ケアマネ	ケアマネジャー	ロングショート利用中のご利用者様が受診の際、ご家族の付き添いだったが、付き添った奥様より「頭が臭い。ちゃんとお風呂に入れてもらっているのかしら？下着も汚れていて…」と担当ケアマネに話があったと。	お話を傾聴し、謝罪。 ご入浴はきちんとされている事をお伝えし、職員にも十分周知して行く事、身だしなみについてのケアを配慮して行く事をお話する。	相談員、ユニットリーダーへ報告。本人の使用されている帽子等の確認をし、定期的に洗濯をしていく事にする。 受診前には、身に着けているものを、送り出す職員がチェックをしていく事とする。
3	令和6年 7月17日(水) 9:30	小美玉社協 介護支援専門員	ケアマネジャー	担当のお宅へ伺った際、そのご家族様から、「地域の人から、あいおんのデイサービスの送迎車(黄色)で男の人が運転している車の運転が危険。自分もヒヤッとした事があった。3台車を追い抜かして行くところを見たことがある人もいる」との話があったと情報提供くださる。 忙しいのは分かるが、何かあってからは遅いし、せっかく評判の良いあいおんさんが、評判を落とすのは残念。	お話を傾聴し、謝罪。 危険な思いをされた方へ、大変申し訳なく、今後職員へ厳重注意していく事をお伝えしていただきたい旨お願いする。 すぐにデイサービス相談員へ報告し、朝礼にて注意喚起する。 黄色と話しの出た社用車のドライブレコーダーを確認したが、一昨日迄の記録しか残っておらず、長期的な確認はできなかった。	デイスサービスだけの問題ではなく、施設全体の問題である為、今後の昼礼、会議、委員会等で話を出し、職員全体に法定速度の遵守、危険運転は絶対にしない事を注意喚起していく。
4	令和6年 9月18日(水) 13:18	多床室入居者家族 K・H	相談員	「敬老会の連絡が来いていない。連絡が来る家と、来ない家って何かあるんですか？」と。他の姉妹から敬老会の開催を聞いた。	出席の確認を、いつ・だれが・だれに確認したのか早速に確認するよう指示をだす。	職員がキーパーソンでないご家族に確認してしまった。

5	令和6年 10月23日(水) 16:30	ショートステイ 利用者家族A・M様	相談員	ショートステイ利用後自宅に帰ると連絡帳が入って いなかった。使用していたポーチも入っておらず、今まで利 用した分の連絡帳に閉じてあったものが紙だけ数枚 入っていた。	謝罪し、ショート職員へ確認。 今後再利用があるまで施設でお預かりしていた ことをお話し納得される	一旦利用中止となった方で あったため、もう利用がないと 対応職員が判断し、中身だけ 渡した。
6	令和6年 12月15日(水) 13:00	ショートステイ 利用者家族O・Y様	相談員	ショートステイ退居後、ご家族様より連絡あり 「今日施設に戻る予定だが、本人が「施設に戻りたくな い」と話している。本人は認知症もあるので、どこまで本 当かわからないけれど、この前のお風呂の時に怒られ たと言っているんですよ」とあり。入浴曜日の確認あ り、基本は火・金だが今週に関しては火曜日に血圧が 高かったのも、水・金で入浴されたこと説明。	職員へ、どのように対応したか聞き取りを行い、ご 本人様にとって過ごしやすい環境づくりを行って いく事説明する。リーダーから入浴対応した職員へ の聞き取りを依頼。 職員自身としては、当日入浴するご利用者が多 かったこともあって、入浴をせかすようなことを言っ たが、怒ったつもりはないとのことで、そのような際 にも言葉遣いには十分注意するように指導したと の報告。	