

【令和6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6年 6月18日(火)	入所 I.S様の奥様より	ケアマネジャー	6月16日に面会に行った時に、坊主頭を見てショックだった。 12日に理美容があったことは知っていたが、伸びた部分を整える程度だと思っていたのにまさか坊主にされていたとは思わなかった。 坊主にしなくちゃいけない決まりとがありますか？との苦情を訴えられた。	元々頭頂部から後頭部にかけては毛髪が無く、耳周り～襟足が長めだったため、バリカンを用いた坊主頭にしたのではなく、ごく短めの調髪をしてもらったことを説明し、ご家族様の意向と違ってしまった事をケアマネジャーから謝罪した。	ご家族様の希望により、暫くは散髪は行わない事と、今後の散髪はご家族様が行う事としました。
2	令和6年 9月30日(月)	入居者N. M様 長女夫	ケアマネジャー	長女夫より相談あり、連日送られてくる手紙の中に「トイレの中で背中にパンチを受けた」等の記載があり。また、先日行われた施設敬老会にて家族が同席した際に、特定の職員を指して何度も対象者だと話していたとのこと。 家族としては「本人がどうかは関係ないです。私らがこのままでは納得できないしそのままそちらで利用させられないでしょう。調べてください」との要望。	本人に聞き取りを行い手紙の内容と概ね相違ないことを確認。対象としている職員名は話したがなかったが、最終的には特定している。 ケアマネジャー、フロアリーダーと共に対象職員に対する聞き取りを実施。暴力行為はないが入居者の行動への注意喚起の目的でボディタッチや強めの口調での指摘はあったことを確認。 聞き取り後本人と話し合いを行い対象職員から謝罪を行った。その後本人の反応も含めて長女夫へ報告。本人の訴えに耳を傾けていき、家族への届く手紙の内容についても疑義があればお知らせいただきたいと説明した。	
3	令和6年 10月14日(月)	入居者A. K様	ケアマネジャー	本人より施設長へ苦情の訴えあり。ケアマネジャーにより本人に聞き取りを行う。 普段の入浴の際には前日頃に着替えの衣類を本人立ち合いにて準備をするが、本日はスタッフが単独で行ったものと思われ「勝手に部屋に入って筆箒いじられたらいいでしょうよ。もう風呂は入らないって言ったの」と本人より。	フロアリーダーに状況を確認。業務上の理由から本人の望むタイミングにて衣類準備の対応ができなかったと思われるとのこと。 該当スタッフのみでなくフロア全体での問題および対応策の共有をとフロアリーダーへ依頼。本人の希望を可能な範囲ですり合わせするようにし何よりコミュニケーションを取るようにと伝えた。 次の日改めて衣類をスタッフと準備することで本人納得される。	

4	令和6年 10月25日(金)	入居者A. H様	リハビリテーション 担当	リハビリを自主的に行いたいとの要望し、ADL評価で特に問題ないことから一人でのリハビリ許可をしてもらったが、介護職員に止められてさせてもらえない。	ご本人の訴えを傾聴し謝罪する。ひとまず、リハ課付き添いで運動していただき納得される。今後については検討必要。	ご本人の運動意欲、ADL低下の懸念、施設に対しての疑心などを、ストレスの軽減などを考慮して許可にあたり、解決を願っているが、苦情を出すことにより職員の態度が怖いとの答えもあり注意が必要な案件である。
5	令和6年 11月24日(日)	ご入居者 N・E様	ケアマネージャー	本人が左手を隠していた為、本人に尋ね手を確認すると左手背に皮下出血がみられていた。 最初は「自動販売機にジュースが入っていたらいいなと思って手を入れてぶつけただけよ。」と話していたが、話を聞いてく中で「編み物をしていたら急に手を強く引っ張られたの。」「痛い。と思ったらこんな手になっちゃったのよ。」と話されたのち職員名の報告あり。	介護長と共に該当職員へ聞き取りを行う。クリスマス装飾の編み物を依頼しており、やり方を最初に教えてはいたが強引にはしていないとのこと。誤解を生まないようにする為にも今一度援助方法や他者との関わり方を見つめ直すように伝えた。又、介護長には皮下出血の状況を出勤した朝から知っていた為、気づいた時点で本人への聞き取りや多職種へ報告していくよう指導をした。 本人へは該当職員へ聞き取りを行い、誤解を生むような関わり方を見直すよう指導したことを伝え謝罪し納得された。	
6	令和7年 2月20日(木)	E. T様 長女様	ケアマネージャー	面会時に大声で話しており事務所まで聞こえる程の大きさであった為、何があったのか長女様へ尋ねた所、カーディガンのボタンは閉まっていたが、その下の洋服のボタンが閉まっておらず下着状態で、ズボン下は膝で突っかっており素足が見えている状態であった。	①フロアリーダー、副施設長と共に3名で謝罪。 「こんな着せ方したら風邪引きますよね。」「既に本人 鼻声になっていますよね。」「また入院させるんですか。」との返答。 ②面会後に改めてケアマネージャーと長女様と話し合いを行う。 基本的なケアが出来ない点や、日頃の伝達事項が続かない事については改めて謝罪。話し合いの中で長女様が思っている衣類の着せ方と介護職員が思っている衣類の着せ方に相違がみられた為、これからは文面にして介護職員へ依頼をお願いしたいことを伝えた。	