

【令和6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6年 9月4日(水) 15:00	MT様(入所者)の 娘様	ケアマネジャー	『面会時に母より、「あの人に叩かれた。怖い。」というので、心配になり二日続けて面会にきた。 実際のところはどうか。昔から介護抵抗があり大変だったのはわかりますが……家では面倒見れないので最後までお世話になるしかないので大変でもお願いします。』 との内容。	施設長とケアマネジャーで同ユニット職員からヒアリングを行った。 各ユニット職員からは、それぞれこちらから叩くような行為はしていないし、他の職員が叩くような行為をしている様子もないと確認した。 介助時は、特に洗髪時や点滴を行う際、介護抵抗(つねる、引っ掻く、足でける等)があるため、二人で介護を行っている。職員は全員、やられることはあってもこちらからやることはありませんとのこと。  苦情の内容は誤解ではないかということをご家族へお伝えし、ご家族にも理解していただいた。今後も気を付けて対応する旨お伝えした。	
2	令和6年 9月29日(日) 9:30	入居者M.T様の娘 様	施設長	「昨日、施設から電話をいただいた時に、母が介助中に職員の手を噛み、さらに自分の手を噛んだという報告があったので、『どうしてでしょうか?』と真剣に聞いたら、『おなかがすいていたんでしょうか?』と笑いながら答えられショックを受けた。 (おなかがすいて手を食べた)そんな回答ないでしょうと思います。人質をとられているので仕方ないんですが……」との内容。	同日の面会のお帰りの際、施設長と相談員が電話のお伝えの内容に不適切な対応があったことについて、直接謝罪した。  ご家族からは、「母には、くれぐれも(介護を)やってもらっているんだから、噛んだりしてはダメということをおっしゃっていました。」とおっしゃっていた。	
3	令和6年 11月3日(日) 10:00	入居者K.F様の息 子様	施設長	11/1病院から伝えられたこと(10/31大腿部頸部骨折について)を話すためにあいおんの丘へ電話をした。  事務所から電話を転送され、その電話で対応した職員に病院から伝えられたことを話し始めると話の途中で「うちではこういう対応をしますから!リクライニングを使っている?等」とかぶせられて話をされた。病院から言われたことを伝えるだけなのに、こちらの話を聞かないで一方的に話される対応に不快であったとの内容。	11/3面会の帰りの際、施設長とケアマネジャーで、今回の転倒骨折の件と合わせて謝罪を行った。  11/4電話の対応したと思われる職員に苦情内容を説明したところ、相手を怒らせるような対応をした覚えはないと言っていたが、状況や内容から、当事者であることを認めため、同職員に対して、しっかり相手の話を傾聴するように指導した。また、同日の処遇検討委員会にて電話対応等について注意するよう周知した。	

4	令和6年 11月24日(日) 14:00	KK様(入所者)の 娘様	ケアマネジャー	11/24KK様の娘様が面会の帰りの際、同ユニット職員の態度に対して苦情の申し出があった。内容は、面会の際、「こちらから挨拶をしてもあいさつが返ってこない。母に対する態度・口調が乱暴に見えた。他の方から苦情はないんですか。あまりにも心配になって伝えました。」との内容。	当該職員に苦情内容を伝え、聞き取りを行った。当該職員は挨拶を無視はしていないとは言っていた。(耳が遠くて聞こえなかったことも考えられなくもない。)利用者に対しての口調は乱暴だったかもしれないことを認めた。以前にも同様の苦情があった職員のため、嚴重に注意し、即ユニット異動を命じ反省を促した。ご家族様には、改めて謝罪し、対策を行った旨報告した。	
5	令和7年 2月12日(水) 10:30	HI様の息子様	施設長 ケアマネジャー	お宅の職員から、医者でもないのに、「胃ろうをつくるのか、最後はどうするのか」聞かれて不愉快であった。医者から言われれば分からない話ではないが...	同職員に確認を行ったが、話の流れでそのような話をしてしまったとのことで、以後その様な対応をしないように注意を行った。ご家族へは、施設長とケアマネジャーで深く謝罪させていただいた。	
6	令和7年 2月26日(水) 13:30	TK様のご家族S様	施設長	①カーディガンの生地に大きく名前を書かれていた。(普通はタグあたりに小さく書く)②本をつぶされていた。③ストーマの交換が雑な職員がいる。との3点の内容。	①については、ユニット職員に確認したが、書いた職員はいなかった旨お伝えした。②は、これから確認して報告する旨お伝えした。③は職員に対して丁寧に対応するように指導することとした。改めて3/7①については、再度接点のある職員全員に確認したが当施設職員が書いたという事実は確認されなかった旨お伝えした。②については、ベッドのタイヤの部分でつぶされたかわからないが、こちらも当施設職員がつぶしたという事実は確認されなかった旨お伝えした。③については、「職員さんには良くみてもらっている。」という言葉をいただいた。	