

苦情受付日	申出者	本人との関係	苦情内容	申出者の希望	結果	モニタリング(R1.6月時点)
H31.3.1		本人	<ul style="list-style-type: none"> お風呂の場所が変わった為、洗面器やシャンプー・リンスが置けなくなった。 イスが高過ぎて物を取る時に腰が痛くなる。 	左記載の内容をどうにかして欲しい。	<ul style="list-style-type: none"> 施設内の物を設置できないか検討行い本人と一緒に検討する。 イスも設置し本人からも「これは良い」と話しあり。実際に使って行く事となる。 	あれからは良いよ。いつも好き勝手ばかり言ってゴメンねとのこと。
H31.3.10		子	<p>昨日の事で話したい事があるんです。とお話しあり。</p> <ul style="list-style-type: none"> 男性の方が母をベッドに横にしてもらう時に介助が荒くて頭にきました。 足元のクッションも無理矢理詰め込むようにしていた。 とても寝れるような体勢ではなかった。 何かふてくされた感じだった。 私は悔しかったです。 	<ul style="list-style-type: none"> 母を物を扱うかのような介助をしないで欲しい。 ベッドで横になった時のポジショニングをしっかりして欲しい。 現場が1人しかいない時間を教えて欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> 該当者に対し介助の見直し言動についての指導今までの考え方を改めてもらう指導行う。 家族の方と距離を置かず、通常通りに接するようにお願いする。 自分の介助が相手にどのように見られているのか？安心・安全な介助を行うよう指導行う。 	あの時は本当に悔しくてたまりませんでした。今の方は良くしてもらっています。ありがとうございます。
H31.4.16		甥の嫁	<ul style="list-style-type: none"> 「受診しないといけない状態かどうかのライン判断をご家族でして下さい」と言われた。様子が見れる状態かどうかは一度施設側で行うべきではないか？ 	<ul style="list-style-type: none"> 体調不良時に施設の医療従事者が受診しないといけないレベルか？見れるか？を判断して教えて欲しい。 些細な事でも見れる時でもKPさんへ連絡は欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> 4月13日～の体調不良の経過をご説明すると共に受診する程の重症ではないと判断の元に症状が4月15日まで継続してこと。また、本人の受診希望があった為、受診をすすめた経緯を説明した。 スタッフが家族へ施設で判断せずに判断をして欲しいと伝えた件に関しては謝罪する。 	その後は問題ないですよ。直人さんにもメールがいつているから大丈夫です。
H31.4.17		子	<ul style="list-style-type: none"> 早口で要件だけ伝える電話なら今後はメールにて頂きたい。 質問をしたかったが、一方的に電話を切られたため聞けなかった。問いかけも流された。 	<ul style="list-style-type: none"> 要件だけ伝える電話ならメールにして欲しい。 	<ul style="list-style-type: none"> 要件についてはメールにてお伝える。 要件の内容を理解して頂けたか？確認の内容を打ち込む。 	メールで頂いているので大丈夫です。
H31.5.16		本人	<ul style="list-style-type: none"> 入浴の時に洗い方が荒かった。 	左記載とおり	<ul style="list-style-type: none"> 入浴の介助(洗身・洗髪)の見直しを行う。 また、皮膚トラブル(褥瘡の方)への入浴方法周知を行った。 介助によってマイナスな影響が食事や生活に支障が出ることがある事を直接伝える。 ユニット内の会議でも介助方法の見直しを行う。 	その後は本人は何も言っていないよ。

苦情受付日	申出者	本人との関係	苦情内容	申出者の希望	結果	モニタリング(R1.6月時点)
H31.5.20		本人	・車椅子を以前、使っていた物に戻して欲しい。	左記載通り	・以前使用していた車椅子へ変更行った。 ※変更した理由をお伝えする。	大丈夫よ。とのこと。
H31.6.1		息子嫁	・腕の保護のウォーマーを持って来ていたが、腕を捲りあげて洋服を着せていた事があった。	左の内容通り	・家族へ衣類の依頼や物品等を依頼する際は、本当に必要な物であるか？確認を行う。	はい。大丈夫です。 色々言ってますみませ んね。
H31.6.10		甥の嫁	・出掛ける時には鍵をかけてもらえますか？ ※部屋に入ってくる方がいるみたいで…。	左の内容通り	・鍵を閉めて対応する事となる。 ※居室内の場所を決め管理行う。 ・鍵を閉める際は本人で鍵を取る⇒閉める ・鍵は自分でバックへ入れる。 ※スタッフは入れた所と一緒に確認する。 ・帰苑後は自分で鍵を開けて鍵の保管場所へ戻す。 ・家族と一緒にいる際は職員は確認に入らない。	継続して欲しいと 思っています。