

苦情解決公表

	受付日	意見等内容	解決日	解決結果等
1	2020/5/7	「隣の入所者が、明け方4時頃とか日中に、襖やトイレ・ドアの開け閉めの音がうるさい！何度注意してもなおらない！どうかしてほしい！」とのこと。	2020/5/7	本人直接話さないと気が済まない様子だったので、隣の入所者の居室へ連れていく。 ストレスが溜まっている様子で、普段気になっていたことを隣の入所者へ全部伝えることができ、少しは落ち着いた様子。 隣の入所者には、再度注意を促し、今後も様子見とする。
2	2020/5/14	隣のセブンイレブンオーナーからTELあり。「さっき、買いに来たおばあちゃんが、電話を貸してほしい・・・と言われたので、貸した。どうやら息子さんへTELした様子だが、結局通じなかった。本人が店を出た後、その息子さんからセブンイレブンへTELがあった。内容はよくわからなかったが・・・。そのおばあちゃん、だいふ腰が曲がっているのので、転倒しそうで危ないから近くまで職員が迎えに来てほしい・・・」とのこと。	2020/5/15	●迎えに行こうとすると、セブンイレブンのスタッフが、結局付き添って連れてくる。 レジ袋2つ分の買い物をしていた。 AM11:00 二男からTELあり。さっき本人が、セブンイレブンから急にTELをしてきて、驚いた・・・と少し怒っている様子。ちょうど本人が目の前にいたので、TELを替わる。やはり怒られている・・・。 どうやら、最近二男が面会に来てくれないので気になり、それでセブンイレブンからTELをした模様。 今後は、セブンイレブンでTELを借りるのではなく、施設からTELするように伝える。二男は、本人から頻繁にTELが掛かってくるのをとても嫌がっている。今後も今まで通り、本人が要求してもすぐに二男へTELしないようにしていく。 ●翌日(5/15)PM2:30 保証人(二男)来所。昨日の件、謝罪あり。母が心配になった様子で、「少し会いたい・・・昨日の件を直接本人へ注意したい・・・」とのこと。短時間での面会実施。
3	2020/8/27	保証人(長男)からTELあり。 どうやら、母からTELがあり「コロナの影響でボケてしまったようだから、施設の職員に迷惑がかかる前に、私を引き取ってくれんけ～」と言われたとのこと。長男も引き取れないらしく困っている様子。母にどうか話をしてほしい・・・との依頼あり。	2020/8/28	入所者(母)の意向を確認し、今後も問題なく、今までどおり継続入所できることを伝える。また、ここでの生活がどうしても厳しくなった場合、入所者・長男と相談しながら、慎重に決めていくので、心配しないで大丈夫であると伝える。安心した様子。今後も様子見。
4	2021/1/19	入浴時男性入所者が「新人のくせにそんなに早く入って・・・叩かれんきゃあ、わからんだか！」と言われた。先輩後輩を意識したことを言われた模様。どうかしてほしい・・・との訴えあり。	2021/1/19	昼食後、男性入所者を小ホールへ呼び、話しをする。 入浴時、先輩後輩を意識した発言があったかどうか確認する。すると、素直に認める・・・。そのようなことを意識することは、正しいことではないので、今後同じような発言は絶対にしないよう厳重に注意をする。また、直接本人に対して強い口調で注意すると怖がってしまうし、喧嘩になる可能性もあるので、何かあった場合は、まず職員へ相談するように伝える。今後も様子見。
5	2021/2/24	「居室押し入れ付近から、上から水漏れがしている・・・どうかしてほしい！」と事務所へ訴えに来る。	2021/2/24	訪室すると、押し入れと床の間天井付近・柱から、水が垂れている状態。職員で手分けして水漏れを防ぐ。 どうやら、上に入所している3F入所者のトイレからの水漏れ。便器に落としたリハパンを拾おうとして、水浸しになったのか？便器にリハパンが詰まり、そこから大量の水が漏れたのか？不明だが、水漏れ先はそこに間違いはない。その入所者は全く覚えておらず、「保証人が置いていったフルーツの汁が溢れた・・・」と訳の分からないことを言っている有様。あつけらかんとしており、会話にならない・・・。台所には、ゼリー状のものがあって、今後もリハパン使用には注意が必要。最近、認知症の進行が顕著。このまま3Fだと今回みたいに、下の階の入所者に影響があるので、1Fへの転居も早急に検討した方が良いと思われる。