

苦情受付一覧（平成 31 年 1 月～令和 1 年 6 月）

愛 寿 苑

No	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告 日	申出人 報告内容	解決	未解決
1	R1. 6.9	B 氏	R1. 6.9	A 氏	苦情	<p>6/9（日）12：00 頃、B 氏より「お前らなんて事してくれるんや。通いに行く曜日のメモなんか残すもんやから、母親が混乱して夜中何べんも起きて外に行こうとするし、どうにもならん！これで 2 度目やぞ！」と激しい口調で連絡を受ける。お詫びをし、また確認しご連絡させて頂くことで一旦電話を切る。</p> <p>苦情解決責任者（所長）と連絡を取りながら対応。事実確認したところ、6/7（金）の訪問スタッフが訪問時に本人希望にてメモを残したとの事であった。</p> <p>改めて B 氏に連絡し、今回の件の報告と共に謝罪を行ったところ「他の事業所を探すで。あんたにこんな事言ってもどうにもならんけど。所長にはまた言うわの。」と、淡々と言われ電話を切られた。</p>	<p>翌日6/10（月）8：30、苦情解決責任者よりB氏に連絡を行う。「事業所としての不手際があり、ご本人様、ご家族様に変なご心配やご苦勞をお掛けしてしまい申し訳ございませんでした。認知症の専門職として、安易にメモを残すような対応は浅はかであったと言わざるを得ず、反省しております。環境の変化で混乱されることは予見し対応するべきでした。誠に申し訳ございません。」と、謝罪を行う。</p> <p>B氏「そうなんやっての・・・。こんで3度目やぞ。かんべんしてのほんとに・・・。」との事で、A氏の対応でお仕事に影響が無かったか何うと「もう、眠いわ腹立つわ・・・。きつかったわの。」と、静かな口調で大変だったことを言われる。</p> <p>お話を真摯に受け止め、謝罪の意をお伝えした。</p>	R1. 6.10	B 氏より「やよいの里さんにはこれからもサービスを続けてもらいたいんやけど、メモを残した職員には不信感を拭えない。その職員は訪問に来させないで欲しい。また、これからも頼みます。」とのことで返答頂く。	✓	