

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情	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	R3 2/14	A氏	R3 2/7	B氏	苦情	<p>○2/7 にオンライン面会をしたが電波の状態が悪く満足に会話できなかった。それが寂しく、悪いとは思いながらも、氏の居室の窓に氏を見に行きました。窓がたまたま開いていたため、B氏と窓際でお話をしているとフロアの職員が「あー」と悪い事をしているのを見つけたように近づいてきて、何も言わずに「ボタン」と障子を閉められた。本当に感じが悪いと感じた。そこまで見られたくない事をこの施設はしているのか？換気や、利用者に陽の光を感じてもらうなどの配慮はないのか？あまりにも腹が立ったため、事務所に人に伝えたがあまり伝わらなかったみたいと感じた。あまり言うともB氏がいじめられたりしては困るので言いたくないが、市役所にこんな対応をされたと言に行こうと考えていました。愛寿苑の現状はよく理解しているつもりです。外から見ていると職員さんが変わるし、職員の数も少ないなどは感じます。でも介護職員さんはちゃんと給料をもらって仕事をしていると思うんですが？愛寿苑の給料は少ないんですか？給料をちゃんともらっているなら責任もって仕事をするのが当たり前じゃないんですか？正直B氏を愛寿苑に預けることが年々安心できなくなりました。コロナで顔を見れなくなったら、特にひどくなったと感じます。本当に愛寿苑に対して不信感が強くなりました。でもあまり言うとも、B氏をいじめられては困るので…</p>	施設全体で職員の体制を変更し、今やっているケアの見直しを図った。職員教育で利用者の後ろに家族がいるという意識をしっかりとることを再度認識してもらった。	R3 6/1	A氏がB氏の嗜好品を施設に持参された時に、武田より最近の職員の対応について伺っています。A氏「職員さんの対応が前とは全く違い、今は安心して私も生活できています。B氏の事を職員さんも一緒に考えてくれていることが伝わります。ありがとうございます。」と言われて	レ	

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情	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
2	7月以降	40名くらい			要望	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者との面会はいつできるのか？ ・ワクチン接種したからそろそろ面会できないのか？ ・他の施設は面会できるところもあると聞いているがなぜ面会できないのか？ ・ワクチン打ったのだから、大丈夫じゃないんですか？私ももう接種しているし。いつになったらできるんですか？ ・スマホを持っていないからオンライン面会はわかりません。 ・通院の付き添いをするのになぜ面会は出来ないんですか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ワクチンを2回接種しても、感染の可能性がある事。（厚労省のHPにより感染防止率70パーセントくらい。） ・時期により福井県で緊急事態宣言が出ている時がある事。 ・ラインアプリのテレビ電話を使用し、オンライン面会を行っている事。 	電話や対面時	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者家族さんより苦情につながるような言い方をしてくる家族はいないが、納得しているようにも感じない利用者家族が多い。 		レ