

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	R4/10/ 18	Bさん	8/13	Aさん (ショ ート)	苦情	<p>氏の夫に嗜好品の持ち込み依頼の為に電話したところ、B氏(娘)が電話に出られ、要件を伝えている。その後、「お話ししたいことがあって…」と言われ、以下の内容をお聞きする。母がコロナに罹ったときの病院受診の際、家まで保険証を取りに来た愛寿苑職員がいた。その職員が父に向かって「早く保険証出せや！」等と、汚く強い口調で話をしていました。私たちはプロの人に預けてるんですよね？本当にあの態度には驚きました。ちゃんと調べて下さい。本当に本人にもちゃんと謝ってほしいです。</p>	<p>どのような状況であっても、第三者が聞いて不快に感じられるような言葉遣いをしたことについては反省をし、今後のケアにおいても注意していきたいとお伝えしました。</p>	R4/10/18	<p>お話を伺った上ですぐに謝罪し、今後詳しく調べて対応させて頂くことをお伝えしています。</p> <p>苦情窓口である小川より、電話で改めて謝罪。後日詳細が分かり次第、娘様とご主人のご都合がよい時にお話しする時間を頂きたいと願っています。苦情の内容についても、再度お話を伺っています。10月20日10時に、相談員と対象職員で自宅に伺っています(娘さんも同席)。</p> <p>施設内でクラスターが発生している時でありパニック状態であった事、竹内氏の入院がやっと決まった状況の中で時間の制約があり焦っていたこと等、ご主人が難聴の為大きな声でお話していた言葉が強く聞こえてしまった可能性があることを説明。</p>	✓	

2	R4/11/1	Dさん	10/31	Cさん 入所申し込み 中	苦情	<p>愛寿苑居宅：ケアマネより連絡あり。</p> <p>「昨日、愛寿苑から今の特養では、入所の対応ができないと長男に連絡があったが、説明が矛盾していた。一方的で配慮がなかった。」と長男の妻から連絡があった。特養の方で連絡を入れて、対応してほしい。</p>	<p>長男、長男の妻共に、普段と同じような声の様子で施設側の謝罪を聞いて下さった。今後も当苑での入所が困難だと言われて不安に感じていたようだが、施設側の説明に対してご理解いただくことができた。</p> <p>入所希望者の妻も入所していたこと、法人内の居宅事業所で支援を行っていること等の理由により、当苑への入所を強く希望されていた背景があった。事実は事実としてお伝えする必要があるが、相手の心情に考慮した表現でお伝えする必要があった。</p>	R4/11/1	<p>施設からの連絡で、不快な思いをさせてしまったことに対し謝罪（長男、長男の妻それぞれに連絡）。「寝たきりにならないと入所できないと言われてた。今後も入所できないと言われた」言われている。『ご本人のお体の状態を確認させて頂くと、今回ご案内できると思っただ居室での対応が難しい可能性があり、安全にお受けできないと判断したこと。今回の入所は見送らせていただいたが、今後の空き状況に合わせて、都度検討させていただく予定であること。』を説明。「それならいいんです。もうずっと入所できないと説明されたみたいなので、心配になったんです」とのことであった。</p>	✓	
---	---------	-----	-------	--------------------	----	---	---	---------	--	---	--