

## R2年度 相談・苦情受付一覧

【令和2年4月1日～令和3年3月31日】

相・苦	苦情相談 発生日	苦情(相談)内容	苦情(相談)への対応	記録の 有無
苦	R2・11・23	<p>15時頃、本人より訴えあり。N介護員が家族からの差し入れを自分に良く説明せずに勝手にロッカーに片付けられていた。人の荷物を勝手に開けるなんてひどい。今朝も離床の時に無言でカーテンを開け起こされた。靴下を履く時も爪が引っかかって痛かったが、何の謝罪もなかった。以前も立つために手を回したら「嫌」抱きつかないでと言われた。</p>	<p>話を聞いた職員が謝罪するも立腹治まらず。その後、本人が家族に差し入れの依頼のため電話をした際にも家族に同じ内容を訴えていた。家族(妻・息子氏)にも施設ケアマネより状況を説明し本人に不快な思いをさせた事を謝罪する。家族は、「本人は頑固だから、皆さんに手間をかけてすみません、気にしないで下さい」と言われる。後日、25日再発防止についてN介護員を含め今後の対応についてフロア会議を開催する。 &lt;対応策&gt;以前からの生活習慣の飲酒を週に1回程度、気分転換を図れるよう提供できるか家族と相談する。(入所当初はご家族がお酒を購入し、苑に持参して下さっていたが、何時しか持って来られなくなった)本人、N職員に対し現在も立腹した状態のため、気持ちが落ち着くまで他の職員が対応する。</p>	有