

公表	
苦情対応記録	
苦情受付日	令和1年7月12日 8時38分
相談者名	不明(施設に苦情の電話がある) ※氏名乗らず 電話番号:公表なし
相談経路	電話
苦情内容	あおり運転について
主訴	広沢付近から国道50号を通り、太田市方面へ向かっている際に、後ろを走っている軽自動車からあおられた。 ナンバーは控えてある。 群馬580 つ 88-58 危ないので止めてもらいたい。
対応者	施設長 管理栄養士
対応経過	<ul style="list-style-type: none"> ・梅の郷に上記主訴の電話がある。 ・「桐生市広沢町付近から50号を通り、太田市へ向かっている際に後ろから車であおられた。これから警察に通報します」とのこと。 ・管理栄養士が電話に出たが、既述した内容で女性が興奮して話しているため、電話を保留にする。 ・電話を代わり、施設長が対応。 ・女性「後ろからあおられて怖い思いをした。危ないので運転には気を付けてほしい。もう済みましたから大丈夫です」とのこと。 ・女性の主訴を確認後、電話にて謝罪する。 ・また、88-58が施設所有の車両があるかどうか確認する。 (群馬580 つ 88-58 ダイハツタント 梅の郷所有) ※苦情を受けた時間は、健康運動指導士が同法人の太田の施設へ向かう途中で、該当車両を使用。 ・健康運動指導士に桐生へ帰所するよう電話で連絡。 ・今朝の状況を確認する。 「国道50号では、2台前が軽トラ、前の車がピンク色のタント、自分の車の順で走る。」 「国道50号は混雑していたため、スピードを出していなかった。」 「前の車をあおったつもりはないが、あおられたと苦情があったのであれば、今後はもっと注意して運転しなければと反省している」 「前を走っている車に乗っている人が、車内で後ろに何か合図しているようにも見え、知っている車に乗っている人が、車内で後ろに何か合図しているようにも見えた」 ・同日、午前中に2回ほど女性に連絡をとったが、電話に出ず。 また、警察からの電話もなし。
今後の支援	<ul style="list-style-type: none"> 送迎時、訪問移動時など、施設車両を使用する際は、交通ルールを遵守した運転をするよう、職員の周知徹底を図る。 自分があおり運転はしていないと思っても、相手が受けた印象や思いが、「あおられた」のであれば、誠意をもって謝罪する。 今後このようなことのないよう、安全運転に留意して業務施行する。

公表	
苦情対応記録	
苦情受付日	平成30年11月13日
相談者名	特養 入所者(ご家族)
相談経路	担当者会議後 見送り時に玄関にて直接職員に話される。(口頭)
苦情内容	面会時のスタッフの対応について
主訴	<p>〇〇さんという職員の態度が悪いと本人より話が家族にあった。 納涼祭の頃から気になっていた。 以前は、よくしてくれていたが、最近は相手にもしてくれない(本人) 「あのバカヤロー。最低女だな」と本人が言っていた。</p>
対応者	生活相談員
対応経過	<p>ご家族からの主訴について、ご本人とご家族に不快な思いをさせてしまったことをその場で謝罪する。</p> <p>〇〇さんという職員にそのようなつもりがなかったとしても、ご利用者に関わる態度で、ご本人がそのように感じてしまったことに対して謝罪する。</p> <p>生活相談員も含め、施設全体で無意識に御利用者が深いに思うような態度をとっていた可能性はあるので、施設全体として、ご利用者やご家族とのかかわり方を見直していくことをお伝えする。</p> <p>同日、施設長、施設ケアマネ、管理栄養士に報告する。</p>
今後の支援	<p>ご利用者が安心して生活できるよう、ご家族が不快にならぬよう支援する。 自分の態度で、相手がどう感じるかを考え、ケアに従事する。 生活の中で不安定な精神状態や態度、表情などがあった場合には、本人によりそい、傾聴する。 職員同士で、仕事に対する姿勢が適切かどうかを確認しあう。</p>

公表	
苦情対応記録	
苦情受付日	平成30年11月8日
相談者名	特養 入所者(ご家族)
相談経路	産婦人科受診報告をした際に、今までの経過報告がないとの指摘があった。
苦情内容	受診するにあたり、職員の対応について
主訴	産婦人科に紹介受診すると看護職員から報告すると、これまでの経過について、家族より「把握していなかった」と話がある。 職員からしっかりと報告がほしかった。 看護職員からも相談員からも報告がなかったので、いきなり受診でと話があると驚いてしまう。
対応者	看護職員 生活相談員
対応経過	平成30年11月8日 ご家族からの主訴について、ご本人とご家族に不快な思いをさせてしまったことをその場で謝罪する。 看護職員より説明不足であったことを謝罪する。 また、これまでの状態変化や受診に至った経緯を説明する。 主訴の内容と謝罪を行ったことを、施設長、相談員へ報告する。 平成30年11月9日 看護職員と生活相談員で、再度謝罪と状況説明をご家族に対して行う。 また、産婦人科への受診について承諾を得る。 施設長に報告する。
今後の支援	ご利用者が安心して生活できるよう、ご家族が不快にならぬよう支援する。 身体状況や状態の説明について、随時、ご家族に報告する。 また、受診する際には、事前にこれまでの経緯をご家族に説明し、理解を得られるよう対応する。