

発生年月日	相談・苦情内容	解決結果
R8.4.29	(内容) ・父親が母に会えなくて寂しいといっている。父と母がこのまま別れたままにするのも、娘としては、心残りもあり、少しでも父と母と一緒に過ごせる時間を作ってあげたいと思います。福岡にいる妹とも話し合いをしました。例えば一日でも外泊して自宅に連れて帰って父と過ごしてもらうことは可能でしょうか？	・施設としてご家族の想いを十分理解し、対応策をご家族と一緒に検討することとした。 ・糖尿病があり、インスリンの注射や血糖管理が必要であること。入居当初と比較して、認知症状が進み、介護量が増加していることをご家族へ説明。その上で、ご主人様と本人の二人だけではリスクがあることを理解していただいた。宿泊時期としては、感染症が収まっており、気候としては過ごしやすい時期をお勧めした。 ・医療の部分については、嘱託医の医師へ相談。留意事項などの指示をいただく。血糖測定及びインスリン注射はご主人様にしていただく。長女様を宿泊していただく。を提案した。
R8.5.22	(内容) ・5月22日早朝、施設近隣住民より、警察に愛心苑から喧嘩をしているような声がする。との苦情相談があったとのこと。同日午前中警察官2名が来苑。夜勤者スタッフで状況説明を行なった。 (状況) ・午前3時ごろより、一人の入居者様が大声を出したり、活発に動く状態が見られていた。5時頃から、空腹の訴えあり、低カロリーゼリー2個を提供するも、30分も落ち着かれない様子で再び大声で独語、活発な動きが続いていた。換気のためにリビングベランダ窓を開放していたため、近隣住民に聞こえる状態であった。	・本人が興奮状態にある時は、安全に見守りを行うために、これまで同様に見守りができるユニットに誘導しての対応を行う。 ・本人の大きな声が施設外に漏れ出ることを防ぐため、リビングの感着を一時的に中止し、窓を閉める。本人の状態については、生活記録に詳細に記録し、課題解決に活かす。