

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: 2015/6/1

事業所名	特別養護老人ホーム愛の園				
利用者情報	氏名	A		年齢	90代
	性別	女	要介護度等	3	
苦情申立人	利用者本人・親()・子(次女)・その他()				
苦情のきっかけとなった出来事	<p>次女より介護主任宛に申し出があった。 職員が「本人が施設内で一言も二言も多い人だ」と話していたことを知人から聞いた。母が入居していることは誰にも話していない上に、「一言二言多い」言われたことでショックを受け、悲しい気持ちになった。</p>				
申出人の希望等	個人情報保護を徹底し業務に当たってほしい。職員研修の際に事例として用いてほしい。				
対応の経過概要	9/2 次女より、園長・介護主任で事情を聞き、謝罪した。				
対応の結果 (解決結果)	園長とに苦情を伝えられたことで納得され、話を上げささないように希望された。傷つき悲しまれたご家族に謝罪し、守秘義務・個人情報保護のための職員教育を徹底する旨お伝えした。				
第三者委員会の対応	第三者委員への報告は希望しない。				