

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: 2016/4/7

事業所名	ショートステイサービス愛の園 (社会福祉法人神愛会愛の園)				
利用者情報	氏名	匿名	生年月日		年齢
	性別	男・女	要介護度等		
苦情申立人	利用者本人・親()・子()・その他()				
苦情のきっかけとなった出来事	利用者である母に対し、きつい言葉を言い悲しみ行きたくないと言口にするようになった。施設に伝えても対応が不安に思うため田辺市(やすらぎ対策課)に伝えることにした。利用しているのは6ユニット。職員が1名の時間や夜間にきつく言われている。こうした時間帯なので他の職員は気付かないであろうことも不安だ。母は当該職員はユニットの女性リーダーと言っている。他の利用者にも強い言葉を言っているようで聞くのが辛いと言っている。				
申出人の希望等	これからも利用したいが不安である。他の利用者にも同様の態度でいるなら、重大なことになる前に施設として対応してもらいたい。安心して利用させたいので施設に調査捨てくれるよう、きつく注意してくれるよう(市から)伝えてほしい。今後の利用を考え名前は伏せておく。				
対応の経過概要	<p>田辺市やすらぎ対策課より、ショートステイ利用者家族より匿名での苦情投書コピーを受領。同日開催の管理者連絡会議で報告があり、匿名であるが正式な苦情として受け付け、苦情解決責任者である園長が対応し、併せて苦情受付第三者委員会・苦情受付担当者合同会議に報告することとした。</p> <p>園長・介護主任が当事者であるリーダーと面談しリーダーとしての働きが不十分であることを伝え反省を求め、文書による報告を提出と接遇マナーの徹底を指示。リーダーから、利用者への対応について忙しさに紛れ、或いは利用者との関係が深まる中で気づかぬうちに不適切な言動になっていたと思う、同僚からも指摘とアドバイスを受けた、クレームを真摯に受け止め言葉使い・態度を改める、との報告文書が提出された。</p> <p>サービス利用者に苦情の事実を伝えた上で満足度調査を実施すること、関係する居宅介護支援事業所に苦情の事実を伝え、介護支援専門員よりショートステイサービスへの意見・要望を伺うこととし、作成配布した。</p> <p>「月刊愛の園ニュース」にて苦情内容とアンケート結果の概要を報告。長期入居者家族とショートステイ利用者家族に配布。</p> <p>ショートステイ担当職員会議を開催。満足度アンケート、ケアマネジャー意見書を集計報告して課題を共有。愛の園としての対応を協議。</p> <p>ショートステイ利用者家族宛にアンケート集計結果と愛の園の対応について文書を作成し送付。</p> <p>居宅介護支援辞書宛に意見・要望集計結果と愛の園の対応について文書を作成し送付。</p> <p>田辺市やすらぎ対策課・苦情解決第三者委員会宛に苦情受付記録、利用者アンケート結果・対応、居宅事業者意見・要望集計結果・対応を送付。</p>				
対応の結果(解決結果)					
第三者委員会の対応	4/22に報告。誠実かつ迅速に対応するようにとの意見あり。				