

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: 2017/4/13

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	A		年齢	80代後半
	性別	女	要介護度等	4	
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	<p>田辺市やすらぎ対策課へA氏の娘B氏から訪問して苦情申し入れ(田辺市やすらぎ対策課苦情受付簿より)</p> <p>対象者A氏はデイサービスとショートステイなど利用し在宅で生活。ケアマネジャーは居宅介護支援愛の園C。 H28/12/4に娘B氏が緊急入院することになり、A氏は愛の園ショートを緊急利用となった。12/22にA氏が意識不明となり愛の園から病院へ搬送され入院しH29/1/1死亡。 愛の園での経過と対応に納得がいかないと、娘が来庁。 ①緊急的に愛の園ショートステイ利用させる際、同居の息子や娘に連絡が無く事後報告だった。デイサービスなどで対応してほしかった。事業所の選択もさせてもらえなかった。 ②愛の園ショート利用中、男性職員Dに投げ落とされたこととA氏が話していたとのこと。その後救急搬送されたので関連がないのか疑問に思う。ケアマネや愛の園園長に確認したが、明確な返答は得られなかった。警察にも防犯カメラを見せてもらえないか相談に行ったが対応してもらえず。</p>				
申出人の希望等	事業所に対しての事実確認や指導				
対応の経過概要	<p>1/13 17:00-居宅介護支援事業者愛の園管理者を通じて田辺市やすらぎ対策課より上記内容の苦情等受付簿(写)を受領。居宅管理者、園長、介護主任、担当ケアマネジャーにて内容を確認。介護主任にSS利用時の様子について、ケアマネジャーに今回SS利用から搬送・死去までの経緯を報告するよう指示。</p> <p>1/16 13:00-園長、介護主任が当該介護職員Dと面談し苦情の内容について説明し事情を聴取。職員からは「SS勤務時にもA氏を担当しており、対応の仕方は心得ていた。十分注意して介助しており投げ落とされたことと表現されるような対応はしていない。」との説明があった。園長から、名指しでの苦情であり、自身の介助の仕方をもう一度見直し、対象者の立場に立って適切で丁寧な介助に努めるよう指示。</p> <p>1/27 田辺市やすらぎ対策課に介護主任、ケアマネジャーの報告を送付。 ①については、B氏の入院時のSS利用についてはB氏の兄、田辺市地域包括支援センター、入院先病院地域医療連携室とも相談し、B氏にも入院先で確認していること、②「園長、ケアマネに介護職員が投げ落としたことと入院の関連について確認したが返答がない」との申し出はなかったこと、死亡に至るまでの経過は緩徐で急変ではないがB氏が納得していないとの病棟師長からの報告があること、苦情受付後にB氏に連絡を試みているが電話に回答せず、自宅にも不在であるため状況説明や利用料の請求もできていないこと等を報告した。</p>				
対応の結果 (解決結果)					
第三者委員会の対応					