

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: H24.1.20

事業所名	デイサービスセンター愛の園				
利用者情報	氏名	A		年齢	80代後半
	性別	女	要介護度等	介護Ⅱ	
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>平成29年1月16日(月)、利用者B様の腕時計が無くなり、隣に座っていた利用者C様と2人で探し始める。中々見つからず、A様に対し、「鞆はどこにある？」と疑っているような発言をされた為、A様憤慨され「鞆を持って来てほしい」と職員に伝えられる。職員より「大丈夫です、中身を見せる必要はないです」と伝えるも、気持ち治まる事はなく、職員同席のもとB様、C様に鞆の中身を確認してもらい。腕時計が無い事を確認された二人はやっと納得される。その後、B様の上着ポケットから時計が見つかりB様、C様に見つかったことを伝える。相談員より「一番ご迷惑をかけ気分悪くさせてしまい申し訳ございません」とA様に伝える。A様は他の利用者もいる中で、犯人扱いされたことに憤りを感じ、2日間眠ることができず、自宅に訪問された娘様に相談される。</p>				
申出人の希望等	<p>①事実確認、結果報告、謝罪をして欲しい。②苦情が起きた月曜日に事実をきちんと説明してほしい。③出来る事なら、B様、C様の利用日を変更してほしい。</p>				
対応の経過概要	<p>担当ケアマネージャー様に娘様よりご連絡頂く。1月16日に出勤していた職員に事実確認し、内容をケアマネージャーにご報告。管理者より息子様に電話させて頂くも、1月22日、自宅に来て説明してほしいとご希望があり、ケアマネージャー様、デイ管理者同行にて訪問し、事実説明をさせていただく。</p>				
対応の結果(解決結果)	<p>1月23日(月)他参加者様に事実説明し、今後このようなことが無いよう職員全員にて謝罪。改めて、A様に謝罪する。今後はご家族様に丁寧に連絡する事をお約束する。その後の対応について1か月間息子様に文書にてご本人のご様子と起因となった他参加者の現状について報告。</p>				
第三者委員会の対応	なし				