

# 社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: 2017/3/6

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( 孫 )				
苦情のきっかけとなった出来事	<p>利用者である祖母に対し、きつい言葉使いで言われて辛い。涙ぐむこともあるが家族のためにいやいや行ってくれているがかわいそうだ。リーダーである職員の名前を伝えてクレームを伝えたが対応してくれない。昨年も同様の苦情があったことをホームページで見たが、改善されていない。反省しているように見えない。他の利用者で同じ思いの人がいるかもしれないと思い、手紙を書くことにした。</p>				
申出人の希望等	<p>暴言を吐くような人がリーダーになっているのが不思議だ。安心して利用できるよう当該リーダーの配置を変えてほしい。</p>				
対応の経過概要	<p>3/6に上富田町住民生活課職員が来園し、匿名の苦情の手紙の写し(3/2付)を受領した。同日付の苦情の手紙(同じ手紙のコピー)が田辺市やすらぎ対策課、和歌山県福祉サービス運営適正化委員会に届いたことがそれぞれの担当者より連絡があった。いずれも匿名の投書のため調査等の対応はしないが事情を聴きたいとのことであった。</p> <p>昨年4月の田辺市への匿名の投書と内容、対象職員が同じであることから同一のケースと思われる。(田辺市担当者も同様の見解)</p> <p>3/6に園長、事務長、介護主任が当該職員に面談し名指しでの苦情であることを伝え、事情を聴取した。当該職員からは対応に苦慮する利用者が2名(性的発言、物とられ妄想)いるが、昨年の苦情を踏まえて対応には気をつけているとのことであった。介護主任からは担当者会議等で苦情を申し出る家族はなく苦情に繋がるケースは確認できないこと、同僚職員からも当該職員と関係が悪化している特定の家族はないとの報告があった。</p> <p>4/1より職員の退職等によりユニット担当の変更があることから、通常の変更として当該職員を長期入居ユニットに変更することとした。</p> <p>これらの経過を3/10に上富田町住民生活課、田辺市やすらぎ対策課を訪問して文書で報告、和歌山県福祉サービス運営適正化委員会には郵送で報告した。</p>				
対応の結果(解決結果)					
第三者委員会の対応					