

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：2008年11月8日

事業所名	特別養護老人ホーム 愛の園				
利用者情報	氏名		生年月日		年齢 82
	性別	女	要介護度等	要介護4	
苦情申出人	利用者本人、親() 子(三女) その他()				
申し出方法	電話・面接・その他()				
苦情のきっかけ となった出来事	<p>11月7日に、診察に来園した主治医と看護師より、利用者から「いつ頃からかはわからないが男性職員に夜間トイレ介助時にいやらしいことをされる。度々入室していやらしいことをされる」と聞かされたと、施設看護師に伝えられた。看護師が利用者に確認したところ同様の答えがあり、「夜勤の時はいつもそうだ」「不安で怖い」と訴えた。</p> <p>11月8日19時過ぎに申出人から「当分の間、この職員に介護してもらいたくない」「どうしてそのようなことを早く家族に連絡してくれなかったのか」との申出があった。</p>				
申出人の希望等	利用者の気持ちが動揺しているため、当分の間、この職員の介護は控えてほしい。				
対応の経過概要	11月8日に相談員、介護主任、ケアマネジャーが利用者本人から再度聞き取りを行い、当該職員からも事情と経緯を聴取した。				
対応の結果 (解決結果)	申出人の希望にそって当該職員による身体介護を行わないこととした。 4月1日より職員の担当フロア、ユニットを変更した。				
第三者委員 の対応	第三者委員へは報告していません。				