

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: H22・3・18

事業所名	デイサービスセンター 愛の園			
利用者情報	氏名	S	生年月日	年齢
	性別	男・ 女	要介護度等	要介護3
苦情申立人	利用者本人・親()・子(○)・その他(妻)			
苦情のきっかけ となった出来事	<p>①通所後の送迎時に、ご利用者 S様に、翌日から自宅を離れショートステイを使われる為「しばらく辛抱ですね」と声掛けを行う。 それを聞いた奥様より「好きで旦那を辛抱させている訳ではない」とのお叱りの苦情を受ける。</p>			
申出人の希望等	<p>夫婦間の問題等でいろいろと我慢してきた、それをきちんと理解してくれていると思っていたデイサービスの職員がそういった事を言うのを聞いて我慢できなくなった。 自分も苦しい立場にいる事を理解して頂きたい。</p>			
対応の経過概要	<p>担当ケアマネージャーに報告。 電話を受けた後、自宅訪問し謝罪。ご利用者様本人が「しばらく枕が変わると不眠になるので心配」との報告を受けての発言であった事を説明、家人への配慮が足りなかった旨を謝罪する。</p>			
対応の結果 (解決結果)	<p>奥様からもご自身の気持ちが不安定であった事、カッとなってしまった事などの説明を受け、ご納得頂く。</p>			
第三者委員会の対応	無し			