

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：2004年9月21日

| | | | | | | |
|----------------------------|--|---|-------|---|----|-----|
| 事業所名 | 特別養護老人ホーム 愛の園 | | | | | |
| 利用者情報 | 氏名 | Y | 生年月日 | | 年齢 | 71歳 |
| | 性別 | 女 | 要介護度等 | 4 | | |
| 苦情申出人 | 利用者本人、親()、 <input checked="" type="checkbox"/> 子(長女)、その他() | | | | | |
| 申し出方法 | 電話・ <input checked="" type="checkbox"/> 面接・その他() | | | | | |
| 苦情のきっかけ となった出来事 | <p>娘さん夫婦と孫さんが面会のおり、お部屋に居るYさんに会いに行くと、Yさんに対するある一人のグループのケアワーカーの行動や言葉が乱暴で、腹立たしく感じた。母親がこのような対応を受けていることに不安を感じている。以前に比べ、最近の母親の精神状態も不安定になっているように感じる。介護の必要な方が何人もおり忙しいのは分かりますが……。次女さんとその子供さん、長女さん来園の際、長女さんよりお話がある。(9月20日に来園されたのは、次女さんのご家族)</p> | | | | | |
| 対応の経過概要 | <p>忙しいとは思いますが、関わりを持って欲しい。母もぶしつけな言い方になることもあるが、お話しすることで精神的にも落ち着いてくると思う。</p> | | | | | |
| 対応の結果 (解決結果) | <p>9月21日居室主任から、そのケアワーカーに注意をする。また、9月28日付で、娘さん宛てに謝罪と、ケアワーカーの質の向上に努めることを文書にて報告する。</p> | | | | | |
| 第三者委員 の対応 | <p>第三者委員への相談希望なし 後日第三者委員会にて報告</p> | | | | | |