

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日：2007年8月11日

<b>事業所名</b>	特別養護老人ホーム 愛の園				
<b>利用者情報</b>	氏名	Y	生年月日		年齢 87歳
	性別	女	要介護度等	要介護4	
<b>苦情申出人</b>	利用者本人、親( ) 子( 娘 ) その他( )				
<b>申し出方法</b>	電話・面接・その他( )				
<b>苦情のきっかけ となった出来事</b>	<p>2007年8月10日午前11:00頃、3階テラスで、ユニットの入居者とケアワーカーが、日光浴をしており、1名のケアワーカーが、Y氏の襟首をつかみ数回引っ張り上げているのを丁度面会に来てエレベーターから降りてきた娘さんがその様子を目撃する。娘さんの視線を感じると、そのケアワーカーは、罰の悪い表情をして、襟首をつかんだ手を撫でるようなしぐさにいそいそと変えた。</p> <p>愛の園では、そのような対応をしているのか？ たまたま目撃したものの目に見えないところで何をされているか分からない。とても不安である。母親は、2、3分もすれば忘れてしまうが、何をしてもいいのか？ その職員の資質を疑う。等々の訴えがあった。</p>				
<b>対応の経過概要</b>	<p>娘さんがその様子を目撃した直後、事務長、介護統括主任、相談員、担当のケアワーカーが、入居者ご本人と娘さんに対して、1階の相談室で、事情説明と謝罪をする。次の日、利用者の夫と娘さんご夫婦の3名が、苦情受付担当者にもう一度昨日の様子と今後の希望する対応について話をするため来園され、そこで正式に昨日の出来事を苦情として扱ってくださいと申出があった。</p> <p>夕方、苦情受付の文書が苦情受付担当者から苦情受付責任者に提出される。</p> <p>さらに次の日、園長、介護統括主任が娘さん宅を訪問し、夫と娘さんに対し謝罪する。そして今後の改善のための取り組みについて文書及び口頭にて説明をする。</p>				
<b>対応の結果 (解決結果)</b>	<p>施設での今後の取り組み(当該職員の移動、再発防止のための研修の実施等)について文書及び口頭にて説明を行い、ご家族の方の了承を得る。</p>				
<b>第三者委員 の対応</b>	<p>第三者委員への相談希望なし 第三者委員会にて報告</p>				