

苦情受付書【秘】

受付日 令和6年1月16日(火)

記入者 [] 生活相談員

申出人 [] 様 [] 様 []

発生時期 令和6年1月 [] 日 ~ 令和6年1月 [] 日 利用期間中

発生場所 [] ユニット内

相談の分類 診療、又はケアの内容に関わる事項 個人の嗜好・選択に関わる事項
 制度・施策・法律に関わる要望 その他(接遇に対する事項)

苦情の内容

上記受付日に [] 様よりお電話にて、ご本人が上記利用期間中、職員より「お前なんか早く帰れ」等言われたと話している旨の報告がある。

申出人の希望等

[] 様からの希望等はなかったものの、状況を確認し、あらためてご報告する事をお約束した。

解決結果

・状況の確認

[] ユニット [] であるユニットリーダーに同ユニット職員への状況確認を行なうよう、相談員より指示する。この結果、男性職員1名が、ユニット内(ご本人の利用居室外)にて「お前なんか早く帰れ」と言った事が確認される。(2月下旬に確認完了)

また、【1/ []】ご利用の入所時、相談員よりご本人に、どの職員が上記発言をしたか確認する。すると、上記男性職員の名前を上げられた。なお、【1/ []】お迎えの際、ご家族 [] には、 [] 様よりお電話にて上記ご報告をいただいた事及び状況を確認する旨お伝えした。

・状況確認結果の不明点

- ① ご本人は食事/入浴以外、居室内にて過ごされている。また、この間、居室ドアは常に閉めている。この為、居室外の音は、相応に大きな音でないと聞こえない。
にもかかわらず、男性職員の発言をご本人が認識した理由/状況。
- ② 相談員がご本人にどの職員が発言したか確認した際、明確に当該職員の名前を仰った。
上記の状況が正しいとすると、締め切った部屋の中で、その外から聞こえてくる当該職員の声を正確に判別出来た事になる。

・状況の報告

ユニットケア部長・相談員と検討し、上記【不明点】を除き、状況確認結果をお伝えし、謝罪すると事とした。ご家族 [] には【1/ []】ご退所時直接(職員への聞き取りは完了していないもののこの途中経過及びご本人の訴えよりこれが正しいと判断した)、 []

[] には【1/ []】(職員への聞き取り完了後)お電話にて、それぞれ相談員より状況をご報告すると共に謝罪した。

[]

確 認 書

事業所名 特別養護老人ホームわかくさ

令和6年1月16日にご家族からいただいたご意見に対する施設の対応について報告を受け、確認しました。

特記事項

特にございません。

令和6年10月7日

第三者委員

岡田 須美子

確 認 書

事業所名 特別養護老人ホームわかくさ

令和6年1月16日にご家族からいただいたご意見に対する施設の対応について報告を受け、確認しました。

特記事項

令和6年10月7日

第三者委員

沓澤和子