

社会福祉法人神愛会 苦情報告書

受付日: 2012/5/28

事業所名	特別養護老人ホーム 愛の園短期入所生活介護			
利用者情報	氏名	Aさん	生年月日	年齢
	性別	<input checked="" type="radio"/> 男 · 女	要介護度等	
苦情申立人	利用者本人 · 親() · 子() · その他()			
苦情のきっかけとなった出来事	<p>B職員とAさんが自室にて談笑中に他利用者よりB職員のPHSにコールがあった。そのコールに対応出来る状況であったにも関わらず「ちょっと待ってよ」と返事をし、全く対応しなかったため、B職員が対応しないのを見てAさんが立腹し、「早く行ってあげなさい」と注意した</p> <p>コールをした相手は急用かもしれなかった、自分がコールしたときも同じ対応をされているかもしれないことを不安に思う、大変不愉快であると話された。</p>			
申出人の希望等	<ul style="list-style-type: none"> ・コールがある時はすぐに対応して欲しい。 ・B職員への厳重な注意 			
対応の経過概要	B職員よりAさんへ今後このようなことがないように適切にコールに対処する旨を伝え、謝罪する。			
対応の結果 (解決結果)	謝罪の結果、Aさんにご納得いただけた。			
第三者委員会の件	申出人からの第三者委員会への報告依頼はない。			