

2023 年度 特別養護老人ホーム藤ヶ丘荘

苦情第三者委員会

日時：2024 年 3 月 6 日（水）

（14：00～15：00）

場所：鹿助荘 ロトスホール

1．2023 年 4 月～2024 年 2 月苦情の発生状況について

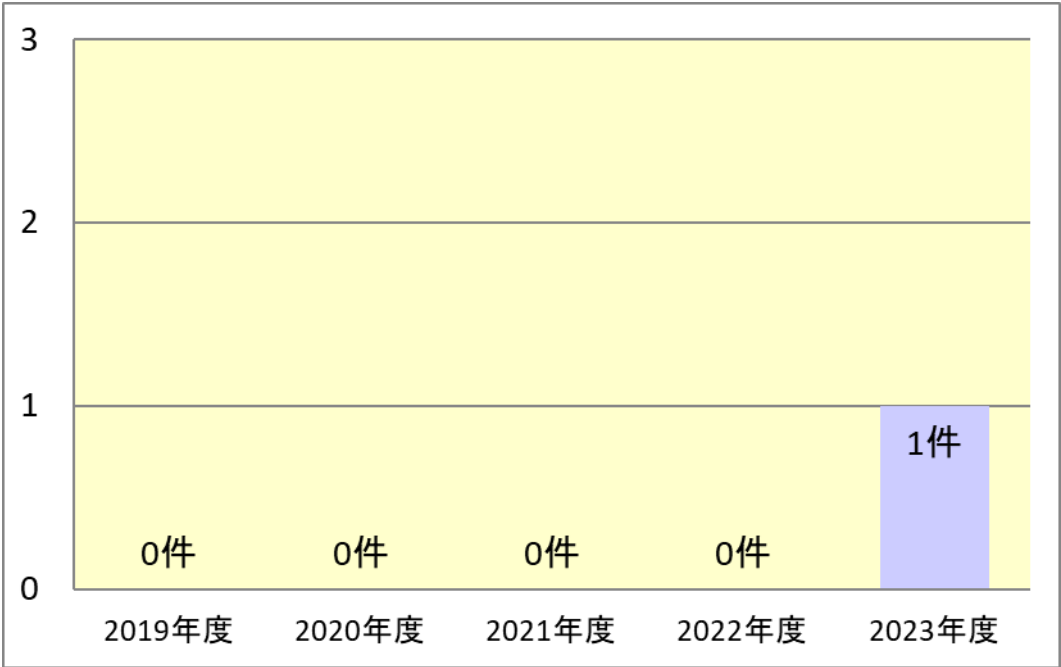
○特別養護老人ホーム藤ヶ丘荘

苦情件数 1 件

内訳	家族対応	0 件
	職員の対応	1 件
	業務体制	0 件
	ケアの内容及び対応	0 件
	合計	1 件

2．年度別における苦情件数推移

○ 特別養護老人ホーム藤ヶ丘荘



3．ケース報告

*別紙参照

特別養護老人ホーム藤ヶ丘荘 ケース報告

1) ケース 1 (職員の対応)

長男様の訴え：

「特定の職員による虐待行為が疑われる。調査を行ってもらい、虐待事例であればきちんと行政に報告をしてもらいたい。」
(2023/12/12)

【経緯】

本人様との面会終了後、1階事務所へ立ち寄られ、施設ケアマネジャーに「父が職員さんに頬をつねられたと言っている。この話をしたのは今日が初めてではなく結構前から言っている。それも特定の職員さんに対してです。私がこちらへ来れない時も妻に同じ話をしていました。こういう事は発見したらすぐに行政へ報告しないといけない事になっていると思います。事実関係を確認後、ご返答をお願いしたい。」との事。

○課題点

- ・対応時の職員の声掛けや言葉遣い、態度が本人様にとって望ましいものではなかった。

○対策

- ・当該職員を含め、全職種、全職員へ言葉遣いや態度について改めて注意喚起を実施。

○対応

- ・12/21 施設長及び事務課長2名が行政機関へ直接うかがいこれまでの経緯、経過を説明。

行政機関の判断は「虐待案件には該当しないが、職員の言葉遣いや態度については改めて注意が必要だと考える。」との見解。

同日、事務課長より電話連絡にて長男様へ行政機関の見解を報告。

長男様「そこまでしてくださったのであれば十分です。これからもどうぞよろしくお願いします。」との返答を頂き今回の事案について対応終結とする。