

2024年度 苦情解決公表申請書（在宅・福祉関西ブロック）

<期間A 2024年4月～2024年9月>

施設名	期日	苦情内容	期日	苦情解決の結果
宝塚すみれ栄光園	8月8日	<p>身元引受人であるご家族より口頭にて、ご本人が女性による同性での入浴介助を希望していたが、男性職員より「かつらを被って僕が入浴介助しましょうか」と声をかけられ、非常に不愉快だった。また別の日には、同じ職員が本人に書類署名を求めてくるがあった。どのような書類かの説明もなく、家族にも事前の説明が無く、不振が募っているとの申し出があった。</p>	10月24日	<p>ご不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。直属の上長より該当職員に事実確認を行った所、ご指摘の通りの発言があった事実を確認することができました。発言の背景に「入浴して欲しい」との想いがあったにしろ、適切でない発言であったことを該当職員と共に振り返り、今後の発言に責任を持ち、再度同じような事が起こらないように再発防止を徹底して参ります。</p> <p>また、書類についても、本来なら身元引受人にも説明しなければならない書類であるとの認識が欠けていたことが確認できました。その事実を説明し、施設として、本人の教育・育成が不十分であったことを謝罪させて頂きました。今後は事前に身元引受人へ説明を行い、同意を頂いた上で署名を得る本来の形で対応させて頂くことをお約束することでご理解を得ることができました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>