

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和4年4月13日	本人	ショートステイ	ご利用者が長男へ保険証を渡そうとバッグの中を探していたが、なかなか見つからなかった。その際、隣にいた職員が無言でバッグの中に手を入れ探し始めた。ご利用者はびっくりして咄嗟に手を振り払った。目の前にいた長男もびっくりした顔をしていた。	利用者の私物に触れることへの認識不足と対応する際の説明や意思確認の不足。	<ul style="list-style-type: none"> ・本人から苦情の申し出はなかったが、申し出の内容等から苦情として対応する。 ・相談を受け付けたリーダーが本人に謝罪し了解を得る。 ・当該職員に振り返りと反省を促した。 ・職員間で私物の取り扱いについて確認をした。
2	令和4年6月20日	本人	ショートステイ	ケアマネジャーより相談員がサービス調整の際の面接の時間に遅れてきたり、初回利用日の調整を契約時お願いしていたが調整していなかった。また、家族がケアマネジャーに相談なく、他事業所のショートステイを調整していることに対して「ふざけたことをしている」との発言があった。	当該職員の職務に対する意識の低さと接遇に関する意識の乏しさ、自分の発言に対する責任の薄さ。	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情として対応する。 ・ご家族及び担当ケアマネジャーに、相談・在宅サービス課長が謝罪する。 ・当該職員には相談窓口の役割が困難と判断し、担当者を変更する。 ・対外者をはじめ利用者・家族に対する接遇の向上、業務の基本を職員間で確認する。
3	令和4年8月8日	利用者の長女の夫	特別養護老人ホーム	8/5に職員が母親の頭を叩き、患部に腫れや内出血が見られると連絡を受けたが、その後受診した報告がなかった。「何故受診をしないのか？」との連絡がある。	<ul style="list-style-type: none"> ・患部の症状等から緊急に受診することを見合わせたため。 ・ご家族の気持ちに対する配慮が欠けていたため。 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情として対応する。 ・申し出者である長女の夫と長女に施設サービス課長及び相談・在宅サービス課長が謝罪する。 ・8/9に病院を受診する。(9/13の現況報告と謝罪にて、本件の終結となった。) ・苦情のきっかけとなった、職員が利用者の頭部を叩いた件は虐待案件として対応し、沼津市へ報告と当該職員の処分を行った。 ・虐待防止に関する研修及びアンケートを実施する。また、虐待発生時の手順と利用者・家族に対する丁寧な対応(接遇)についての研修を行い、再発防止と家族とのより良い関係づくりを職員間で共有する。