

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和元年7月8日	地域住民	デイサービス	<p>電話での申し出。名乗らずに用件のみで電話は切れてしまった。以下、その申し出。</p> <p>和みの郷の車両が急に道に飛び出してきた。びっくりして危険だったのでクラクションを鳴らした。その後、その車両の後ろを走っていたが、フラフラしていた。危ないので、注意してほしい。</p>	<p>メイン道路に対し、鋭角に合流する交差点であることから、車両の頭をある程度出さないと安全確認がしにくい。</p> <p>そこで、走行車両からは急に飛び出してきたように見えた可能性。</p> <p>後部座席に座る利用者の様子をみるため、うしろに首を振った際、一緒にハンドルをとられた可能性。</p>	<p>・当該職員には、左記のような申し出があったことを伝え、安全運転のポイントを再教育した。</p> <p>・デイサービス職員にも共有し、この交差点からの合流はせず、より安全な道へ迂回することを申し合わせた。</p>
2	令和元年10月23日	利用者A様の妻	特養	<p>他利用者がA様を叩き、右手に内出血ができたと報告を受けたが、叩いた利用者に対してどうしてそういうことをしたのか直接話をしたい。</p>	<p>A様の奥様への説明不足。</p>	<p>・手をあげた当該利用者へは集団生活をする上で暴力は良くない事、生活の中でイライラや不満があるなら職員に話してほしいことなどを指導してある、ということをお客様に伝える。また、A様と当該利用者の接点が少なくなるようユニット職員が配慮していくことを伝えた上で、直接話すことは、今後のA様や奥様との関係性に影響を残す可能性があるため、今は控えていただきたい旨、お願いする。</p> <p>↓</p> <p>・「そうですね。わかりました。大きなことになってしまつてすみません。」</p>
3	令和元年12月2日	かぬき包括支援センター	ケアハウス	<p>ケアハウスの職員が、入居者B様に対し、歯科受診時に歩かせない等の行動制限をしている。B様やケアマネージャーに対する口調が感情的で高圧的に感じるし、ご本人も怖いと言っている。このままだと施設従事者による虐待につながりかねない。改善してほしい。</p>	<p>職員の接遇の低さ 教育不十分</p>	<p>・B様本人へ事情聴取。および謝罪。</p> <p>・包括職員、ケアハウス相談員、事務長、施設長で担当者会議開催。苦情内容についての謝罪やB様の現状について情報共有、今後について検討。</p> <p>・歯科受診時については、雨が降っていたこともあり、転倒のリスクがあるのでタクシー利用を促した。(歩かせない訳ではない)</p> <p>・当該職員へは、あせり等から声のトーンが高く強くなり、相手に対し不適切な態度になる傾向があることの自覚を促し、指導を行った。</p> <p>↓</p> <p>その後、B様からは当該職員に対する恐怖や不安の訴えは見られない。</p>