

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和5年4月19日	本人	ショートステイ	ショートステイを利用した時に、ナースコールが2回続けて本人の手元付近に設置されていなかった。 また、トイレに行こうとした際、「自分でトイレに行って立てるなら自分で言って」と職員に言われ、ショックを受けた。 嫌な思いをし、怖いと感じた、このようなことがエスカレートすると、虐待に繋がると、テレビで見たので余計怖く感じた。対応を改善して欲しい。	マニュアルの不徹底による生活環境の不整備と職員の不適切な言動	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情として対応する。 ・本人とご家族及び担当ケアマネジャーに、相談・在宅サービス課長と相談員が謝罪する。 ・再発防止策を検討し、職員間でマニュアルの確認と変更、虐待・不適切ケアに関する勉強会を実施した。
2	令和6年2月13日	本人	小規模多機能型居宅介護（配食）	和みの郷から夕食の配食を本人と夫のふたり分配達する。その後「夫の（弁当の）みそ汁がこぼれていて飲める感じじゃない。ちょっと酷いので見に来て欲しい」と電話が入る。	配食に使用した汁椀の破損と配膳量が多かった。	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情として対応する。 ・本人とご主人に、配達を担当した職員と食事サービス係長が謝罪する。 ・再発防止策を検討し、食事サービスでは配膳方法と器具什器の見直しをし、配達を担当する職員は配達時の確認をする等マニュアルの見直しをした。
3						