

| 部署 | 申立者 | 受付日 | 件名 | 苦情内容 | 対応日 | 対応内容 |
|----------|-----|---------|--------------|--|---------|---|
| 短期入所 | ご家族 | R5.4.23 | プライバシーへの配慮不足 | 電話にて、ショートステイ利用時、利用者がトイレに行った際、個室に入ってすぐに男性職員にカーテンを開けられ「まだですか？」と覗かれた。その後もう一人の男性職員が来て、2人で覗かれた。セクハラではないのか？ | R5.4.25 | ご自宅へ訪問し、利用者のご家族へ口頭・文書で謝罪し同意を得る。 事実関係を調査した結果、一人目の男性職員は、トイレ誘導の際、個室の中でも心配だったので、カーテンを少し開けて様子観察をしており、二人目の男性職員は、別の利用者のトイレ誘導時にその個室の前を通ったため、覗くかたちになってしまった。今後は、セクシュアルハラスメントの認識を持ち、声かけを徹底する。 |
| 地域密着通所介護 | ご家族 | R4.3.9 | 職員の接遇 | 送迎時に、①連絡帳に、連絡文書を挟んでいるのに、二週続けて取っていないし、下敷きを準備しているのに使っていないので、ペンの跡が凸凹になっている。 ②利用開始の説明時、持参するタオルのサイズはフェースタオルでいいと聞いたのに、バスタオルを入れいとはどういうことかとの訴えあり。 | R4.3.9 | 確認不足と伝達不足をその場でご家族に謝罪、帰設後、内容を職員間で共有し改善することを伝え、同意を得る。 今後は、①連絡帳は利用時毎に全頁チェックする、②連絡帳記入時には下敷きを使用する、③持参物は、規格まで詳しく理解して、あいまいな案内をしない こととする。 |