

時系順	申出	区分	主訴	希望	想定原因	対応
1	ご家族	ケアサービス	紛失が多い	改めて欲しい	サービス内容	物品管理の方法の検討
2	ご家族	ケアサービス	入歯の作成について	改めて欲しい	説明不足	説明と理解
3	ご家族	ケアサービス	ケア内容の説明について	改めて欲しい	説明不足	説明と理解
4	ご家族	ケアサービス	利用者の皮下出血	調査して欲しい	説明不足	説明と理解
5	ご家族	マナー・対応	職員の態度	改めて欲しい	権利侵害	職員教育
6	利用者	サービス	配食弁当の煮物が固い	改めて欲しい	サービス内容	厨房業者と調整
7	利用者・職員	サービス	おかずが1品ない	改めて欲しい	サービス内容	厨房業者と調整
8	利用者・職員	サービス	おかずの煮物が半生であった	改めて欲しい	サービス内容	厨房業者と調整
9	職員	サービス	朝食の配膳が1時間遅れた	改めて欲しい	サービス内容	厨房業者と調整
10	ご家族	事務	郵便物の氏名の漢字が違う	改めて欲しい	サービス内容	謝罪と台帳訂正
11	ご家族	環境・配置	室温が低い。おむつが濡れている。	改めて欲しい	サービス内容	室温管理・身体状況の説明
12	ご家族	事務	個人負担での購入物について	話を聞いて欲しい	説明不足	説明
13	ご家族	ケアサービス	利用中の様子を知りたい	話を聞いて欲しい	サービス内容	退所時の書類の整備
14	ご家族	環境・配置	面会時、職員と誰とも会わず帰る事が多い	話を聞いて欲しい	サービス内容	職員教育
15	ご家族	環境・配置	玄関を通らず、DS入口から出入りできないか	回答が欲しい	環境整備	出入りの管理の為理解頂く
16	ご家族	マナー・対応	介護主任と話をしたいと希望するが、探してくれなかった	改めて欲しい	サービス内容	職員教育
17	ご家族	事務	退所日の調整	話を聞いて欲しい	説明不足	ご家族と話し合い
18	ご家族	ケアサービス	身体機能の低下。リハビリ希望	回答が欲しい	サービス内容	生活を送る上での残存機能を生かしたケアを説明
19	ご家族	マナー・対応	職員の対応方法	話を聞いて欲しい	権利侵害	職員教育
20	ボランティア	その他	昼食を運ぶ場所が違う	話を聞いて欲しい	手順ミス	調整
21	ご家族	ケアサービス	サポーターの紛失	調査して欲しい	サービス内容	管理方法の検討。弁償