

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	利用の為薬の準備中靴を確認。薬が残っていた	調査して欲しい	サービス内容	マニュアルの改善
2	ご家族	ケアサービス	朝食を食べていないと言っている	話を聞いて欲しい	サービス内容	食べて頂いている事の説明と心身の状態説明
3	ご家族	ケアサービス	入浴介助が男性であった	教えて欲しい	サービス内容	説明と理解
4	利用者	サービス	職員の言葉遣い	改めて欲しい	権利侵害	職員研修
5	利用者	サービス	職員の言葉遣い	改めて欲しい	権利侵害	職員研修
6	近隣住民	その他	施設と家の境界の溝にごみ袋が落ちている	改めて欲しい	環境整備	ゴミ等があれば掃除する。
7	地域	事務連絡	準備不足	話しを聞いて欲しい	説明不足	発注再確認
8	家族	ケアサービス	技術不足	改めて欲しい	サービス内容	申し送り事項の再確認
9	ご家族	ケアサービス	ベッド回りの汚れが気になる	改めて欲しい	サービス内容	各居室に清掃道具を配置。すぐに対応出来る様にする。
10	家族	事務処理	情報が更新されていない	改めて欲しい	サービス内容	修正
11	利用者	ケアサービス	職員の言葉遣い	話しを聞いて欲しい	権利侵害	技術確認
12	家族	ケアサービス	怠慢	改めて欲しい	サービス内容	実施
13	ご家族	マナー・対応	食事中に食器をさげる	改めて欲しい	権利侵害	職員教育
14	ご家族	ケアサービス	便器が汚れている	改めて欲しい	サービス内容	衛生面での対応をしっかりと行う
15	ご家族	マナー・対応	職員の言葉遣い	改めて欲しい	権利侵害	職員教育
16	家族	設備	機器の定期的な調整	改めて欲しい	サービス内容	実施
17	ご家族	ケアサービス	お茶ゼリーがおいしくない	改めて欲しい	サービス内容	お茶ゼリーの糖分量を健康面から調整中であることを説明
18	利用者	ケアサービス	入浴順	話しを聞いて欲しい	説明不足	説明
19	利用者	接遇	職員様相	改めて欲しい	態度	職員教育
20	家族	ケアサービス	サービスの不備	改めて欲しい	サービス内容・権利侵害	身体状況の説明
21	ご家族	環境・配置	分煙について	教えて欲しい	説明不足	説明
22	ご家族	環境・配置	車いすが汚れている	改めて欲しい	サービス内容	定期的な洗車
23	利用者	ケアサービス	市販の風邪薬を購入したい	話を聞いて欲しい	説明不足	医務と確認購入
24	ご家族	ケアサービス	お茶ゼリーがおいしくない	改めて欲しい	サービス内容	補助的な物の購入
25	ご家族	ケアサービス	介護全般の不満と身体状況の不安	話を聞いて欲しい	説明不足	家族参加のカンファレンス
26	家族	ケアサービス	身体低下	改めて欲しい	説明不足	説明
27	ご家族	ケアサービス	介護全般の不満と身体状況の不安	話を聞いて欲しい	説明不足	家族参加のカンファレンス
28	家族	対応	事前説明との差異	回答が欲しい	説明不足	説明
29	利用者	その他	他の利用者とのトラブル	改めて欲しい	サービス内容	利用時のユニット配慮
30	家族	対応	連絡の不行き届き	話しを聞いて欲しい	説明不足・態度	マニュアル不備の改善
31	ご家族	事務	写真の写り方	改めて欲しい	サービス内容	職員の配慮不足謝罪
32	利用者	ケアサービス	滞在場所の不安	改めて欲しい	サービス内容・権利侵害	居室変更
33	利用者	ケアサービス	滞在場所の不安	改めて欲しい	サービス内容・権利侵害	居室変更
34	利用者	ケアサービス	滞在場所の不安	話しを聞いて欲しい	サービス内容	日中のみ場所の変更

時系順	申出	区分	主訴	希望	想定原因	対応
35	ご家族	ケアサービス	私物の管理	調査して欲しい	サービス内容	確認・報告
36	ご家族	マナー・対応	職員の言葉使い	改めて欲しい	権利侵害	職員教育
37	ご家族	その他	同室の方のラジオがうるさい	改めて欲しい	権利侵害	説明
38	利用者	マナー・対応	職員の言葉使い	改めて欲しい	権利侵害	職員教育
39	ご家族	ケアサービス	私物の管理	調査して欲しい	サービス内容	確認・報告
40	利用者	ケアサービス	滞在場所の準備不足	改めて欲しい	サービス内容	業務改善
41	ご家族	対応	電話番号伝達ミス	調査して欲しい	事務書類の不備	訂正