

NO	申出	区分	主訴	希望	想定原因	対応
1	ご本人	ケアサービス	隣の方の独語がひどく眠れなかった。	改めて欲しい	サービス内容	居室変更
2	関係機関	事務	電話したが、寝起きのような声で対応された。	改めて欲しい	態度	電話対応マニュアルの周知
3	ご本人	接遇	職員の言葉遣いが悪い	話を聞いて欲しい	態度	職員教育
4	ご家族	ケアサービス	利用後、仙骨部が赤くなりガーゼ保護してあった。	改めて欲しい	サービス内容・説明不足	退所時の報告用紙にボディチェック欄を設ける。
5	ご家族	ケアサービス	利用後、褥瘡が悪化していた。	話を聞いて欲しい	サービス内容	チェック表にて体位変換の確認
6	ご家族	ケアサービス	潜在場所の不安	話を聞いて欲しい	権利侵害	居室変更検討
7	ご家族	ケアサービス	利用後、適切な整容が出来ていない。	改めて欲しい	サービス内容	受け入れ表と照らしあわせ、複数の確認体制を築く
8	関係機関	対応	診察に来るタイミングが遅い	改めて欲しい	サービス内容	基準作成
9	ご家族	ケアサービス	私物ティッシュ箱の上に尿とりパッドが置いてあった。	改めて欲しい	サービス内容	職員教育
10	ご家族	接遇	ナースコールを押しても誰も来ない。	改めて欲しい	サービス内容	職員教育
11	地域	交通	駐車スペースに施設の車が止めてあり駐車出来ない。	改めて欲しい	説明不足	謝罪と今後について話し合い
12	ご家族	書類	ケアプランの内容に過去の要介護度が記載されていた。	訂正して欲しい	事務処理の手順	書類訂正
13	ご家族	ケアサービス	タンスの中に他の利用者の衣類が入っていた。	改めて欲しい	洗濯後の整理で混在	申送りで報告
14	ご家族	ケアサービス	面会の度に皮下出血がある。	調査して欲しい	内服薬の副作用。 本人の行動	カンファレンスを開催し説明
15	ご家族	書類	誤嚥リスクが高いのに、流動食から固形食に変更となるのはいかがか。	回答が欲しい	施設内で通じる用語を記載。説明不足で誤解を招いた	説明と記載時分かりやすい用語に変更。
16	ご家族	ケアサービス	利用後、汚れた下着を直接靴の中に入れてあった。	改めて欲しい	手順間違い	謝罪と再発防止の説明
17	ご家族	書類	郵便物の中に他の利用者の郵便物が入っていた。	改めて欲しい	確認不足	謝罪
18	ご家族	ケアサービス	利用後、肌着を履かずズボンだけ履いて帰ってきた。認知症もあるので、トイレへ付き添って欲しい	改めて欲しい	ケア方法	謝罪と再発防止の確認
19	ご家族	ケアサービス	利用後、パジャマの時ズボンが違っていた。	調査して欲しい	入浴後に間違える	謝罪と再発防止の確認

NO	申出	区分	主訴	希望	想定原因	対応
20	ご家族	ケアサービス	退所時送迎時間と施設での送迎から、家族送迎への変更を依頼したが、変更前のまま帰って来た。	改めて欲しい	申送りを忘れる	謝罪
21	ご家族	ケアサービス	入浴がなく帰って来た。お風呂好きで入れて上げたかった。	説明して欲しい	体調不良。説明不足	説明
22	ご家族	ケアサービス	利用時同席している他の利用者に物を投げられたり杖で足をひっかけたりされる。	調査して欲しい	本人の性格	サービスの見学
23	ご家族	ケアサービス	本人が希望するケアを受けられない	改めて欲しい	施設ケアの説明不足	ケア方法の説明
24	ご家族	ケアサービス	職員に叩かれたと訴え。	調査して欲しい	認知症状	ケア方法の見直しと説明
25	ご本人	ケアサービス	欠けたコップでお茶を出された。職員の一言が気に入らない	改めて欲しい	認知症状	言葉づかいや対応に謝罪。かけたコップが他にないか確認。
26	ご家族	ケアサービス	朝食におかゆと梅干だけしか出ない。	説明して欲しい	説明不足	説明
27	関係機関	ケアサービス	最近しっかりと洗って貰えない。得心するまで擦って欲しい。	改めて欲しい	掻痒感が強く、皮膚に傷が出来るほど擦る事を希望。	説明と今後の対応について話し合う
28	ご本人	ケアサービス	煙草を喫煙中。早く吸い終わるよう催促された。	改めて欲しい	言葉遣い	誤解を招かない様、言葉遣いに十分注意する。
29	ご本人	ケアサービス	機械浴槽にて、つかっている間に湯を抜かれる。	改めて欲しい	言葉かけや配慮	機器の説明