

NO	申出	区分	主訴	希望	想定原因	対応
1	ご家族	ケアサービス	他の利用者もたくさんいるから、自分の出来ることは自分でしてくださいと言われた。	改めて欲しい	態度	言葉かけの手法や雰囲気作りに改善を要する。誤解を招かない言葉かけを行う。
2	ご家族	ケアサービス	ポータブルトイレの処理を急り、不快感を与える。	改めて欲しい	サービス内容	確認体制の整備と申し送りの徹底。
3	ご家族	ケアサービス	義歯が洗面台に置きっぱなし。靴が左右逆。家族が来ないとうなるのか不安との申し出。	改めて欲しい	サービス内容	サービス内容の見直し・周知徹底。
4	ご本人	物品紛失	入浴に行った後、膝サポーターが無くなったとの申し出。	話を聞いて欲しい	サービス内容	全館捜すも見つからず同じ物を弁償する。受入れ時のチェック表を整備し、複数で確認出来る様改善。
5	外部	その他	入所者より、朝10時から7回電話が掛かってきたが意味が分からないとの申し出。	調査して欲しい		親戚の電話番号と間違えられていた。親戚の電話番号を書いたメモを渡し、事情を説明する。先方にもその旨説明し謝罪に伺う。
6	ご家族	ケアサービス	ショートステイから帰ってきたら足が浮腫んでいるとの申し出。	改めて欲しい	サービス内容	受入れ時の体調、利用中の体調を確認し、異変に気づいた際は即連絡を行い説明を行う。
7	ご家族	接遇	職員2名が大きな声で利用者に対して態度悪く接していた。	改めて欲しい	態度	接遇マナー・言葉遣いについて全職員対象に勉強会を開き、徹底する。
8	ご家族	環境	来苑時、事務所に職員がいないで困った。	改めて欲しい	サービス内容	事務所が不在になる場合は今後も大いに考えられる為、事務所窓口に内線電話を設置し、関係部署の内線番号を表示しておく。
9	成年後見人	接遇	お別れの会の案内を出したにも関わらず、施設関係者が誰も来なかった。	話を聞いて欲しい	その他	施設のスタンスとして、一通り終わってから線香をお供えさせていただくと形をとっている為、その旨の説明を行う。
10	ご家族	接遇	薬が足りない旨の連絡を受けた際、施設で何とか出来ないか問うも、こちらでは出来ない。家族で行けないなら薬はなしでよろしいですねと言われる。	改めて欲しい	態度	出来ないという言葉だけでなく、アドバイス・他の方法を提示しなかった配慮のなさをお詫びする。また、ケアマネジャーへの報告を行うべきであった。
11	ご本人	ケアサービス	夜の排泄確認時にオムツをきつく巻かれた。布団を激しくめくられた。	話を聞いて欲しい。	態度・言葉かけや対応	謝罪。職員教育
12	ご本人	ケアサービス	利用中、基本的に施設用衣類を用意するが、本人より「私服を返して」と申告。「何で返してくれない」と言われる。	話を聞いて欲しい。	説明不足	ご家族と調整。次回利用時より私服で過ごして頂く。

NO	申出	区分	主訴	希望	想定原因	対応
13	ご本人	ケアサービス	夜に他の利用者が部屋に入って来られる事が嫌。	対応して欲しい	利用者間のトラブル	部屋の施錠を提案。また、職員の部屋を開ける時があることにしても了承される。
14	ご本人	ケアサービス	義歯を盗られた。娘に電話して欲しい。	話を聞いて欲しい。	説明不足	職員教育
15	ご家族	ケアサービス	家族が帰宅すると、妻がベッドより滑落し床に寝ていた。以前にも、担当ケアマネを通じてベッド柵の徹底をお願いしていたが、再度の出来事で気分が悪い。	今回は怪我がなかったが再発防止に努めて欲しい。	サービス内容	自宅訪問し謝罪する。対応方法を聞き、徹底する。
16	ご本人	ケアサービス	特殊浴槽に入りたいと思っているのに、一般浴槽でも入れると言われた。	特殊浴槽での入浴はダメなのか	言葉遣い・態度	言葉足らずであった事に謝罪。希望する入浴方法で入浴。
17	ご家族	事務	ご家族から、問い合わせしても担当者が不在とか、分からないと返事ばかり。早く処理したいのに何もできない。	郵便物が届いたら連絡を欲しいと言っていたのに対応をしっかりとしてほしい。	対応の不手際	謝罪。今後郵便物があれば連絡する事を約束する。
18	ご本人	ケアサービス	食事を終えた後、舌を出された。嫌がる私に食事を食べさせようと言う気持ちは嬉しいが、今までで1番の屈辱を受けた。腹が立って夜も寝られなかった。	指導して欲しい。	言葉遣い・誤解を招く態度	個別に職員指導を行う
19	ご家族	確認不足	ss帰宅後トイレへ行った時違うパンツを履いて帰って来た事に気づく。家にパンツはいっぱいあるので良いが、そのパンツの持ち主に迷惑をかけると思い連絡した。	自分のパンツの紛失は良いが、他の人に迷惑になってはいけない。間違わない様にして欲しい。	その他	ご家族に謝罪と新しい肌着を渡す
20	ご本人	食事	食事の味が濃くなった。ピーマンが固くて食べれない。	作る人により味付けが違う。味にばらつきがあるのなら、美味しく作る人に代わって欲しい。	サービス内容	謝罪と調理の工夫。
21	関係機関	事務	書類に記載されている事業所の電話番号が間違っている。電話をしたら他の家の方が出られ迷惑がられた。	訂正して欲しい	事務書類の記載ミス	訂正する。

NO	申出	区分	主訴	希望	想定原因	対応
22	ご家族	ケアサービス	右母趾の切開に関する説明を受け、状況と対応については理解したが、なぜそこまで気づかなかったのか疑問が残る。	話を聞いて欲しい。	サービス内容	皮膚科ドクターから説明。
23	ご家族	ケアサービス	リクライニング車椅子の手すりにより左手首の圧迫痕様の赤みがある事を報告。	面会に来られ状況を説明。納得されるが、本人は何も言えないのでしっかりと観て欲しい。	サービス内容	状態の説明。
24	ご家族	ケアサービス	口の周囲は食べたものでカピカピで目ヤニで目が開けられない状態。もっと細やかに気づいて欲しい。	顔はいつもきれいにしてほしい。細やかな点に気づいて欲しい。	サービス内容	ご家族の思いを職員に伝え、今後気づきを養って細やかなケアに取り組む。ケア技術・知識の向上。
25	関係団体	事務	お茶クラブと喫茶ボランティアが同日であり、お茶クラブとしての手伝いをしているが、職員が、利用者の方に「お茶にしますか？コーヒーにしますか？」と尋ねられる。	コーヒーと言われるとお茶先生に申し訳がない。お茶クラブのある時は、お茶クラブとして対応して欲しい。	サービス内容	行事である事の申し送りを確実にを行う
26	ご家族	事務	皮膚科受診の際、前回受診時実施の検査結果をナース同伴にて説明を受ける事になっていたが、検査結果が出ていなかった為、次回も病院へ出向かなければならなくなった。	事前に病院に連絡して確認していれば二度手間にならなかった。きちんと確認して連絡をしてほしかった。	連絡伝達不足	謝罪と病院との打ち合わせをしっかりと行い申し送る。