

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	平成27年5月15日	A様のお孫さん	ショートステイ	ショート利用中しりもちをついたと報告をうけ、ショート利用中は安心できると思っていたのに信頼を裏切られた思いがする。Aに何かあれば、親族から私が責められるので辛い。人手が少ない時間帯であればソファでなく椅子に座らせてテーブルにくくりつけておく(拘束してでも)など対策をしっかりして転倒がおきないようにしてほしい。	①アセスメント不足。 ②家族が抱えている介護の負担感やストレス感への配慮不足。 ↓ ①ケアプラン変更…見守りしやすい席への変更と椅子用センサー使用。 (家族が望まれるような身体拘束はできないことについてはご理解いただく。) ②利用者だけでなく家族へも配慮あるコミュニケーションが必要であることを再認識	ケアプランの変更を同意いただき、利用は継続している。解決。
2	平成27年5月29日	B様の息子様	小規模多機能	・訪問に来るとき駐車許可証を持ってきていない職員がいる。 ・時々、洗面所の電気をつけっぱなしだったり、オムツを入れた袋がそのままトイレの前に置きっぱなしになっていることがあった。 ・次の訪問があるから忙しいのはわかるが、せかせか忙しそうにやっている。 ↓ ・忙しいのは理解しているが、もう少し余裕を持って動いてほしい。	・職員の不適切な対応、接遇態度 ↓ ・サービス向上会議で話し合い、再発防止に努めることを申し合わせた。 ↓ ・B様とB様の息子様に謝罪	了解
3	平成27年6月23日	C様の奥様	小規模多機能	利用料支払いは「現金払い」としている為、和みの郷事務窓口へ現金持参したところ「口座から引き落としになっている」との説明で持ち帰った。以前、口座振替の用紙記入をしたことがあるが「現金払い」に変更し、『振替用紙は破棄します』と言っていたはず。今後も「現金払い」を希望する。改めてほしい。	・口座振替用紙が破棄されていなかった。 ↓ ・口座振替登録を削除 ↓ ・状況を説明の上、謝罪。	「良かったです。今まで、そんなことなかったのにおかしいですね。」 了承いただく。

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
6	平成27年6月29日	E様本人	小規模多機能	巻爪の爪切りが終わったあとで、看護職員が「爪切りは、平日にしてほしい」と言った。「日曜やら平日やら言ったって私には関係ないよね。名前出してくれて構わないから苦情出してほしい。」という訴え。	職員の説明不足、不適切な態度 ↓ 看護課長とケアマネジャーから謝罪	E様「昨日は悪かったね」 了解いただく
7	平成27年7月13日	F様本人	特養	トイレに行きたくてコールを押したのに「自分で起きなければトイレに行けませんよ」と言われ、カチンときてそのまま3時間排便したかったのを我慢してとても辛かった。起こして欲しかった。 ・話を聞いてもらっただけでほっとした。	職員の不適切な態度 ↓ 当該ユニットはその時間は1名体制だったため、ご本人が自分で起きられないと2人介助しなければならないことからそのような言い方になってしまった。 ・ユニット会議で接遇態度について話し合い。となりのユニットの協力体制を整えた。	職員1名の時はとなりのユニットと協力して介助に入ることを説明。謝罪。 ↓ 「ありがとうございます。安心しました」
8	平成27年7月9日	G様の息子様	小規模多機能	夜間訪問の際、昼間の訪問の行き忘れについて謝罪したところ、「訪問を忘れたのもそうだけど、『15時の訪問が来てないけど、どうなっている？忘れてる？』と問い合わせたことについて、折り返し電話で報告があると思っていたけど、それも来ないし。」 ・訪問を忘れたことについて原因を確認して報告がほしかった。	・説明不足、コミュニケーション不足 ↓ ・訪問忘れの経緯について説明、謝罪する。	「お願いしますね」 了解いただく
9	平成27年7月21日	H様の娘様	特養	面会時、右目下の内出血を見て驚いた。原因や医師の診察の有無などユニット職員に訊ねるが「自分はわからない」という返事だった。毎日勤務者は変わるかもしれないが申し送りはしないのか。 ・内出血の原因を明らかにして防止してほしい。何かあったらすぐに連絡がほしい。日曜に勤務する職員も訊かれたら説明できるようにしてほしい。	職員の不適切な態度、説明不足 ↓ 内出血の検証を行い、原因分析と対策について報告書にまとめて申し出人様にお伝えした。	「日曜日しか面会できないので、日曜日でもしっかり説明を聞けるようにお願いします」 了解いただく

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
10	平成27年9月14日	I様の娘様	シヨートステイ	左手首の表皮剥離の原因を詳しく説明してほしい。最近、介護施設の事件のニュースをよく聞くので神経質になってしまっている。 ・詳しく調査して回答がほしい。再発防止策をきちんとしてほしい。	低いサービスの質、職員間の情報共有不足 ↓ 表皮剥離が発見されるまでの経過の確認。原因の分析とその対策について検討。以上を報告書にまとめ、改めて謝罪。	了承いただく
11	平成27年10月12日	J様の娘様	小規模多機能	J様がケア中に興奮状態になり職員に噛みついた。職員は労災で受診したが、職員家族よりJ様の感染症の有無を早急に調べてほしいと要請があったため、J様の検査をさせていただきたい旨依頼。Jさんの娘様から「このようなことは介護職ならば起こりうることで承知しているはず。契約の時に感染症の有無を調べなくてはならないとは聞いていない。そもそも施設内の問題ではないか。家では興奮することはないので、職員のケアにも問題があるのではないか」	低いサービスの質、組織運営の問題 ↓ 感染症の検査について検査料は施設負担で実施させていただく。ケアについては、J様の興奮の引き金になることを探し、それらを避け穏やかに生活できるようにしていく。	左記、説明し了承いただく
12	平成27年11月2日	K様の娘様	特養	入所して2~3か月で、在宅生活時にはなかった褥瘡や表皮剥離ができたり、最近では怒りの表情で手を振り払ったりする様子がある。 ・褥瘡防止のため車椅子用クッションなど施設の備品整備を検討してほしい。入所したことのストレス、環境の変化もあるだろうが父には穏やかな生活を送ってほしい。手を振り払う行為が職員への暴力になったりしないか心配。	サービス内容の問題、説明・情報不足 ↓ 電話での申し出後、改めて面談の場を設け申し出内容を確認、具体的な対応、ケアプランの追加、変更を提示。ご心配をおかけしたことを謝罪し、今後も何かあれば申し出ていただくようお願いする。	謝罪を受け入れていただき、了承いただく。

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
13	平成28年2月5日	し様 長男お嫁さん	特養	面会時、車椅子上で大量のよだれを垂らしながら寝入っていた。処方されている眠剤の影響なので、眠剤を中止してほしい。	サービス内容についての要望 ↓ 主治医に薬の効果の確認「2～3時間で切れる薬なので日中まで残るとは考えにくい」 眠剤服用中の睡眠状況、日中の覚醒状況と」眠剤を中止した時の睡眠状況、覚醒状況を比較した結果、大きな違いが無かった為、眠剤中止となった。	左記、経過とアセスメント結果を伝え、了承いただいた。