

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	平成26年7月22日	利用者の妹	特養	平成26年7月22日17:00に救急車にて病院に搬送された。その後家族と病院にて待ち合わせた。施設から持ち出した本人向けの荷物を見て、「入院用の荷物が用意してあったのに、なぜそれを持ってこなかったのか」「伝達できていないのではないかと」の指摘をもらう。あらかじめ入院用の荷物は用意しており、それを職員に以前から伝えておいたにもかかわらず持ってこないことに不満を訴える	あらかじめ用意してある荷物については、職員間でも伝達はされていたが、今回救急車による緊急搬送ということであわててしまい、荷物があることを失念していた。	翌日改めてお詫びに伺い、目に着く場所に「入院用荷物」と表示をしておいておく案を示し、ご理解を得た。
2	平成26年8月7日	本人	ホームヘルプ	包括担当者の言葉使いや態度が悪い、年上の人に対して友達のように対応することについては腹が立つ	担当者が慣れにより、電話での対応などが、敬語などの使用で不適切なことがあった。	担当者から謝罪し、以後気をつけることとした。
3	平成26年8月12日	本人	ホームヘルプ	ケアプランの援助内容に軟膏塗布と書かれているがされていない	掃除、買い物などの支援を先行し、その後に確認を行い軟膏塗布を実施しているが、6月26日以降で忘れていた日があった。	謝罪し、確実に訪問したらまず軟膏塗布を行うことを徹底することを約束した。

4	平成26年10月6日	利用者の妻	デイサービス	台風であったので、朝からずっと施設に電話していたが、全然つながらない、それではいざと言うとき使い物にならないのではないのか	台風であったことから、利用者からの問い合わせが多く、つながりにくい状況であった	台風などの状況で電話が殺到し、回線がにつながりにくい状況になることは今後も予測されることを説明し、ご理解いただいた。
5	平成26年11月4日	利用者の子	ショートステイ	ショートからの帰宅後、自宅にてオムツ交換の際に、陰部のただれがショート利用中に確認した時より、広範囲に赤くただれており、右そけい部がびらんしていた。亀頭部周囲も垢がついていた、退所日にも入浴しているの、このような状態になるのはおかしい。	退所日の入浴ケアの状況を確認すると、そけい部の確認はせず、洗い方も表面のみだったとことごとであった。以上のことから、入所中の入浴、排泄ケアが十分でなかったことが予測される。	11月4日に会議を行い情報を共有、対策として排泄マニュアルの確認、陰部の清拭介助について追加し、ショート職員で共有することとした。以上の対策をとり、家族に謝罪する。
6	平成26年12月20日	利用者の友人	特養	同日11:00頃、「〇〇さんは泊まっているのか面会は可能か」という電話が入る、個人情報の観点から電話では答えかねる旨説明したが、ご理解いただけず、「なぜ応えられないのか」と強く訴えられる。再度説明し、ご家族に問い合わせさせていただくよう依頼した。	やや年配の方であり、昨今の個人情報保護についての周知がなされていない可能性がある。	対応としては、個人情報を電話にて不明の方に説明することは出来ないことを再度確認した。