

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	平成27年4月14日	利用者の妻	ショートステイ	ショートから帰ってきたら、右手首に赤い掴んだような痕があった。またバランスが悪く、行く前より状態が悪くなっている印象だが、あまり歩けていないのかとの問い合わせを受ける	ショートにおける、利用の意向確認、またケア方法についての理解共有ができていない	話し合いを行い、記録なども確認してもらい、ケア方法などについて説明を行う。なるべく歩かせたいという要望も踏まえて今後のケア方法について理解共有した上で支援していくこととなった。
2	平成27年8月8日	利用者の妻	ショートステイ	請求された額と引き落としの額が合わない、説明して欲しい。	デイサービスの領収書が手違いで渡っておらず、5千円程度の差額がでてしまっていた。	配布のミスであることを謝罪し、デイ職員と共に説明謝罪に伺う。不正請求などではないとのご理解をいただいた。
3	平成28年2月22日	匿名	包括	包括の利用者が、20:00頃雨天に本人宅に居たので包括に電話すると、当直が出て職員が休みであるといわれたが、包括は24時間対応であり、夜間にウロウロさせないで欲しい。	包括の仕事が、深夜に利用者を保護したりする仕事であると誤解されている。24時間対応についても、対応は交代で行っていることから、担当者不在はあり得ることについても説明が不十分であった	匿名であることから、事情説明もできず、ご意見として事業所で共有することとし、包括のあり方について周知していく努力を続けることとした。