

No.	受付日	申出人	サービス区分	概要	想定原因	対応結果
1	H 2 7 年 5 月 2 5 日	利用者 A 様 家族	居宅	H27年4月からの介護保険制度改正に伴い、特定事業所集中減算の要件が変更になった。そのため希望したサービスが利用できないと担当のケアマネに言われた。病院のソーシャルワーカーに確認したところ、担当のケアマネの説明が不適切であったことが分かったのもう信用できない。担当事業所ごとに変更したいと申し出がある。	・特定事業所減算の対象となってしまうため、十分な説明をせず、他事業所の利用をすすめてしまった。	・今年度改正となつ特定事業所減算について改めて説明し、説明不足について謝罪する。 ・ご家族からは、他事業所のケアマネへの変更の申し出があったため、他事業所のケアマネに引継ぎを行う。
2	H 2 7 年 7 月 4 日	入所者 B 様 家族	特養	「以前に比べ職員が挨拶をしない。自分から挨拶しても返してこない職員がいる。スタッフが少ないのは見てわかるが、挨拶は基本だろう。あと、電話の対応だけ看護師は名前を名乗らないね。他の人は職種と名前を言うけど看護師は言わないよ。向こうはこっちのことわかっているだろうけど、こちらは名前を名乗ってくれないとわからないよ。天間荘ってことだけ言って話し始めるんだぜ。これは、担当者会議の時にも直接看護師に言わせてもらおうよ。」と電話にて話される。	・忙しいので挨拶しなくてもいいだろうという思い込みで、来客者に対して挨拶を怠った。 ・家族への連絡に関するマニュアルが、職員に周知されていなかった。	・担当者会議の際、直接話を聞き謝罪する。その後、部署会議の中で接遇マナーについての意識付けと周知徹底を図った旨報告すると、納得し今度行った際にはこちらからも挨拶をするが、また同様の場合には課長やケアマネに言わせてもらおうと話がある。
3	H 2 7 年 1 0 月 5 日	入所者 C 様 家族	特養	C様の預り金残高が高額になり返金した。その際、「返金の連絡の電話で不愉快なことを言われ、身元引受人をやめると憤慨される。電話を受けたとき「娘に言わなければお金はお返しできないなんて、自分たちが疑われて、兄(C様ご主人)が亡くなった時も最後まで面倒見たのに。そういうことを言う権限があるのか」とお怒りになる。今回で身元引受人を辞めるつもりで来たと言いつつ帰られた。	・電話で返金について子供さんたちに話をしてもいいかを確認した際、説明不足で間違った捉え方をされてしまった。	・不愉快な思いをさせてしまったことを深くお詫びしたが、憤りが収まらずそのまま帰ってしまった。
4	H 2 7 年 1 0 月 1 9 日	入所者 D 様 家族	特養	10月17日に誤薬事故があり、次男に電話連絡する。2日後次男から電話があり、「この間の件知ってるよね。その後の様子について、週末まで連絡を待っていたけれど、ケアマネ、相談員から連絡がないよね」「その部署の上司もいるよね。薬なんて一歩間違えれば危ないことだってあるよ。報告してきた人の、申し訳ない気持ちは伝わってきたけどさ…仕事なんだから」と言われる。誤薬後の状態の報告が改めて欲しかった。	・翌日、夫の面会があり状態の説明がされていたので、次男には連絡しなくてもいいとの思い込みがあった。 ・誤薬事故の後の家族連絡について、取り決めがなく、そのままになってしまった。	・誤薬の件と改めて翌日に状態の連絡をしなかったことを謝罪し、事故対策を説明する。また、翌日の連絡については、マニュアル化していくことを説明する。(事故報告書に二次連絡欄を追加)次男から市への事故報告書のコピーが欲しいと希望があり後日渡している。

No.	受付日	申出人	サービス 区分	概 要	想 定 原 因	対 応 結 果
5	H 2 8 年 3 月 3 1 日	入 所 者 B 様 家 族	特 養	<p>9時30分頃、体調不良のB様の状態を確認するために長男が面会に来荘した。その際、看護師が対応するが、対応中に長男から場所を変えて話したいとの申し出があり、寮母室内で話を聞く。「こっちが話をしているのに、たたみかけるように話して、こっちに話をさせないなんておかしくないか。そんなのある？」と長男は怒った口調で言う。その後、看護師本人にも同様のことを言い、看護師が「すみませんでした」と言うと、「ちゃんと目を見るよ」と強く言う。午後、再度長男と話をした際には、「自分の感情を抑えるのに大変だったよ。本人とガチにやったらどうなったのかな。あれはないよ。」と言う。翌日長男からケアマネに連絡があり、「謝らなくていいよ。施設の問題ではなく、これは個人の問題だよ」と言われる。謝罪はいいから看護師本人と話したいと言われる。</p>	<p>・対応した職員は、ご家族に対して顧客であるとの認識が薄く、また、自身の感情のコントロールができず不適切な接遇態度で対応してしまった。</p>	<p>・職員の不適切な対応に関し謝罪し、個別に注意と指導を行ったことを伝えた。 ・看護師本人と直接話をする場を設け、話された後は納得して帰られた。</p>