

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
1	令和3年6月12日	利用者ご家族	特養	20時頃、家族から宿直者に電話が入る。 （入居している）本人が携帯で『お腹が痛いのでコールを押しているけど、一時間たっても職員が来ない』と家族へ連絡してきたのですが対応していただけますか？ ・宿直者が夜勤者に連絡し、夜勤者が訪室、対応し、ご本人へ謝罪する。	・職員の不注意な対応	・介護課長が当該職員と面談し事実確認を行ったところ、PHSに表示された部屋番号を見間違えて、違う利用者の所へ訪室していたとのことだった。夜間帯の利用者にとってのコールの意味を再確認し、確実に対応できるよう指導した。 ・改めて、ご本人に謝罪を行う。 「わかりました」
2	令和3年7月2日	地域住民	デイサービス	大雨で冠水した道路を歩いている時、デイの送迎車に水をかけられた。 すぐに止まらず、先の利用者宅で利用者をおろした後、「徐行はしていた」「急いでいるので」という言葉が聞かれ“仕方ないでしょ”といった態度だった。急いでいるのはわかるが頭にきた。 会社の看板を背負っているのだから、安全運転をするよう教育してほしい。	・職員の不適切な対応	・電話にて、謝罪をした。 ・運転業務にあたる職員へ事例共有を行い、検証を通じて運転マナーの向上に取り組んだ。
3	令和3年8月4日	ケアマネ	デイサービス	・利用者宅にて、デイの送迎車が敷地内でバックした時、車体の後部を庭の岩にぶつけガリガリと音がしたが、デイ職員はその箇所を確認する様子なかった。 また、車のシートを操作している時、不機嫌で降車時の介助が荒いようにみえた。 と、その場に居合わせたヘルパーから報告があった。 ・ご利用者も「怖かった。なんだか不機嫌だったみたい」と話していた。	・職員の不適切な対応	・当該職員に対し、リーダーと課長で面接を行い、苦情内容について伝え事実確認、当該職員の認識などを話し合う。 ・自分がそういうつもりでなくても、相手を感じたことはその人の事実であることを真摯に受け止め、今後のケアに活かすことを確認、指導した。 ・利用者宅の物損や車両の損傷について、気づいていたのであれば必ず、上司に報告するように指導。チーム内でも内容を共有し各自振り返りをおこなった。

No.	受付日	申出人	種別	概要	想定原因	対応結果
4	令和3年9月7日	利用者家族	ショートステイ	・7/16、9/2と転倒が続き、この短期間に続くものなのか。これは、通常のことなのか、たまたま続いたということか。 ・施設側で夜勤者を増やすなど「これで大丈夫」という改善の余地はあるものなのか。 ・軽微な転倒やケガであれば、すぐに家族同行の受診を求めるのではなく、様子を見てほしい。 ・このままショートステイを継続してよいものか相談にのってほしい。	・利用者家族に合わせた説明の不足	・ケアマネも交え、サービス担当者会議を開催し、ご本人の状況とショートステイで出来る対応について確認を行う。 ・見守りのしやすい居室設定、離床センサー、チェアセンサーも使用しているが、ご本人の現状を考えると、今後も転倒を繰り返す可能性は高いことを伝える。 ・合わせて、治療の必要があるといけないうので、早めの受診をお願いしたいことを改めて説明する。 ・現在もご利用を継続されている
5	令和4年2月18日	利用者家族	ショートステイ	・利用する部屋の選択、相談に際し、トイレの回数が多いことで個室の利用はダメだと一方的に言われて腹が立った。 ・相談員の態度が悪く、横柄である。相談員が変更になるまで他のショートステイを利用する。変更になったらまた、和みショートステイを利用したい。	・利用者家族への説明の不足 ・職員の不適切な態度	・上司2名でご自宅を訪問し、詳細について聴き取りを行い、謝罪する。 ・一定の理解は得られたものの、当面、利用はしないことになった。 ・当該職員に対し面談を行い、申し出内容に合わせて振り返り指導を行った。