

No.	受付日	申出人	対象	概要	想定原因	対応結果
1	平成27年4月6日	利用者E様家族(長女)	デイサービス	4月6日朝(7:40頃)娘様より「今日は体調が悪いので休みます。」と電話を受ける。その際に「土曜日(4/4利用時)の入浴時にお湯がぬるかったみたいで、職員が熱いお湯を足してくれたが、熱くならなかったようで風邪を引いた。今後気をつけて下さい。」と話がある。その旨を主任に報告する。翌日娘様に謝罪をしたところ、以前からいくつか不満に思う点があったが「いつか改善されるだろう」と我慢していたことを明かされる。4月16日、担当ケアマネより「利用停止になった」との報告を受ける。	①「(お湯が)ぬるいよ」という訴えに対し、「そのうち沸くから」という言葉が不適切であり、不愉快な思いをさせてしまった。 ②長年に渡ってデイサービスを利用している方であることから、何事にも馴れ合いになってしまっていた。また「この人はこれでいいだろう」という決め付けと思ひ込みで支援を行っていた。 ③本人の状態や言動に対する関心の低下と、それに伴いサービスがルーチン化されてしまっていた。	①こちら側が「ぬるい」と訴えたことに対し「そのうち沸くから」ではなく、本人が納得するような声掛けをしてもらいたい。 ②敬語を使う必要はないが、馴れ馴れしい言動が行き過ぎることで気分を悪くする可能性があるため、気をつけてほしい。 ※娘様より上記を指摘される。 平成27年4月16日、担当ケアマネより利用停止になったとの報告を受ける。
2	平成27年5月22日	利用者T様・E様家族	デイサービス	5月22日朝(8:25頃)T様家族より「今日はまだお迎えが来ていないですが向かってますか？外でずっと待ってるんですが・・・」と連絡を受ける。直ぐに車輛の携帯に連絡を入れるが連絡が取れず(2回電話をする)その後(8:35頃)E様家族より「今日はデイに行く日だと思って待っているが、まだ迎えが来ない。(デイに)行くことになってますよね？」と連絡がある。再度車輛の携帯に連絡を入れるが応答がないため、運転手個人の携帯に連絡を入れたところ1番目に迎えに行った所で時間が経過してしまっただけが発覚する。	①利用者ご家族への連絡不足 ②送迎に行く前の確認不足(車輛専用の携帯電話がマナーモードになっていた)	①T様家族…時間になっても来ないと心配する。遅くなる場合は連絡がほしい。 ②E様家族…デイサービスが休みになっているかと心配した。連絡がほしい。 送迎時、ご家族様に直接謝罪をし下記のように対策を取っていくことを伝える。 －対策－ ◎送迎に向かう前に、携帯電話のマナーモードを確認する。 ◎決められたルール(送迎に5分以上の遅れが生じた際は、ご家族様または事業所に連絡する)を守るよう徹底していく。
3	平成27年6月25日	利用者H様担当ケアマネ	デイサービス	6月23日、入浴後の衣類交換を行っておらず紙パンツも履いていなかったため、帰宅後に尿汚染があって大変だったと、H様の奥様より担当ケアマネに訴えがあった。	①衣類やオムツの交換は済んでいるだろうという思い込み ②持ち物の確認不足 ③職員同士の情報交換不足	①25日、相談員より謝罪の電話を入れる。「入浴後の着替えは確実にを行い、定期的にトイレ誘導を行うことで尿汚染を防げるように注意します。」と伝える。 ・H様奥様…「今後は気をつけてください」と、納得される。 －対策－ ◎持参した衣類に着替えたかどうかの声掛けを職員間で確実にやっていく。 ◎排尿表を活用し、トイレ誘導を行いながら紙パンツとその汚染のチェックを定期的に行う。