

② 確認や改善が必要と思われたケース

分類		内容（「かぎかつこ」内は利用者の声）	要望・意見等
A	食事関係（嗜好品も含む）	「おかずが満足できない。野菜が5種類しか出ない。同じさばの味噌煮だけ」	「たまには外食したい。寿司が食べたい」
		暑い日の午後にコーヒーの提供。利尿作用のあるカフェインが含まれるが、脱水の心配はないか。	
B	施設的环境	テーブルとテーブルの間隔が狭く、車イスで通るのが難しい	
		天井のシーリングファンが真っ黒。掃除が必要と感じる。	
		ホールの畳部分がただの洗濯物干場になっている。	活用する工夫があるのではないか
C	医療・健康・リハビリ	「大げさなリハビリではなく、少し手や足を動かしたりしたい」。あまりレクを実施していないのか。	
D	職員の対応やケア	「助けてください」と居室から訴える声が何度も聞こえる。いつものことなので気にしないでください、と職員の説明。	部屋を覗くくらいでもいいのではないか。
		「席から立ち上がるとスタッフがすぐに来て『どこへ行くのですか』等と聞かれる。監視されている感じがする」	「もう少し自由行動させてほしい」
		「トイレぐらい一人でいきたい。立ち上がろうとするだけで職員が来る」	「一人でやれることは手伝わないでほしい」
		「何をすればいいのかわからず、時間が退屈」との相談を受ける。	
		時間帯（おやつ時）によってスタッフが少なく、「すみません」と利用者が何度か呼んでも対応できずにいた	
		テレビ正面の席の利用者、後ろに人がいるのか見えずに不安を訴える。話しかけると安心した様子。	周囲に人が見えるような配慮をしては
		おやつ配布時に利用者への声掛けがなかった。	
		車イスの利用者が一人でトイレに行き、戻ってきた。職員のサポートがなかった。	
		歩行器でトイレに行き、転倒してあざができた利用者がいた。移動時のサポートがないのか。	
		「不満はないが、何かあればいいのに」と、過ごし方に物足りなさを感じている様子。	この事業所では体操やレクの提供がない
		「10分くらいでも話をしてくれる人がいればいいのに」	
		トイレ時は鈴を鳴らすことになっている利用者に対し、職員が「どうして鳴らさなかったの」と強い口調	鈴も含め、取り決めの改善
		体操を職員1名で対応しているため、声掛けが不十分でやれる人とやれない人がいる。	
		利用者に関わっている職員がいない。	もう少し声掛けが欲しい。
体操がビデオを利用するもので、退屈な感じがする。	他のレクでもいいが盛り上がり欲しい。		
レクリエーションについて「ほとんどこういうことはしない」との利用者の声。			
E	身体的拘束・高齢者虐待		
F	金銭的な問題	「施設に金銭を預けてあり、欲しいものはそこから買ってくれるとの家族の説明だが、買ってもらえない」	
G	人間関係・プライバシー問題等	職員が他の職員にきつめに注意しているのが気になった。	
H	その他（A～G以外）	利用者がイスから落ちたようで救急車対応。	期限内に事故報告なし。