

No.	受付日	サービス名	苦情内容	対応・対策	第三者委員への報告要否
1	R1.5.24	介護老人福祉施設	ケアマネージャーより病院受診の結果報告を受けたが、5月21日のサービス担当者会議の時には、歩いていると報告を受けたのに急に歩けなくなった原因がケアマネージャーの説明では納得できず、歩けなくなり車椅子生活になると言われ混乱し、不信感を持った。	<p>（対応）病院受診に付き添った当園看護師から受診内容の詳細を説明する。歩行についても歩けないのではなく、痛みがあるため無理をせず車椅子を使用していることを説明する。家族様には納得してもらう。</p> <p>（対策）病院受診をした場合は、受診後直ちに家族様に報告をする。家族様の求める内容に対して、曖昧な返答はせず、家族様の心情に配慮した返答に心掛ける。</p>	否
2	R1.6.2	介護老人福祉施設	病院受診した際、以前携帯電話につながらない時は、職場に連絡するように担当ケアマネージャーに伝えておいたにもかかわらず、職場より先に孫の携帯電話に連絡をしてきた。他の職員に伝達していなかったのか。	<p>（対応）緊急連絡先届出書に、申出人の職場の連絡先を追記して、そのコピーを他の職員に配布し共有する。</p> <p>（対策）病院受診に付き添う時は、本人の情報が分かるものを持参する。</p> <p>家族様と事前に連絡が取れた場合は、受診前に家族様に当園代表電話番号以外の携帯番号から連絡があることを伝える。</p> <p>家族様より連絡先の変更、追加があった場合は、速やかに職員間で情報を共有する。</p>	否
3	R1.9.5	本部	通帳管理を行っている利用者家族様より、前月に報告した明細の通帳残高と当月に報告した明細の通帳残高が違いすぎる。何に使ったかを説明して欲しい。	<p>（対応）手書きの記載ミスであることを報告し、再度正しい明細と通帳残高をお知らせする。不正な支出がないことを説明する。</p> <p>（対策）複数体制で確認して報告をする。パソコンで作成された明細のみをお送りし、手書きでの残高記入はしない。</p>	否