

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情 要望 事故	苦情・要望・事故の内容	対応策・要望	報告日	申出人報告内容	解決	未解決
1	H24. 8. 16	A. A 氏	H24. 8. 16	A. B 氏	苦情	「7月分の請求書が送られてきたが、いつも、1万2~3千円程度の請求なのに、2万円もある。どうなっているのか」との苦情の連絡があった。	調べてみると、食費が2重請求（減免の食費と減免されていない食費）されていた。後日、2重請求が出来ないように、システム会社に連絡をして、減免の食費だけを請求出来るように設定を行なった。また、今後、2重請求も含めた誤請求が発生しないように、再度、請求までの事務処理の手続きを見直し、再発防止に取り組んだ。	H24. 8. 16	食費が2重請求になっていたことを説明し謝罪をした。正式な金額を伝え、翌日に正しい請求書を手渡し説明をして、理解を得た。	✓	
2	H24. 12 . 17	A. A 氏	H24. 12 . 17	A. B 氏	苦情	「紙パンツをはいていない。これで2回目やどうなっているのか」との連絡があった。また、職員に確認をして報告の連絡をすると第三者委員の人に連絡をしたが、今までの苦情を何も聞いていないと言われた。報告をしているのかと再度、苦情を言われた。	着脱の職員に確認したところ、紙パンツの着脱の確認を忘れたとのこと。一部着脱も出来る所もあり、最後まで見えていないこともケアの不十分な要因となっていた。着脱を最後まで、指示や介助をしながら、確認するように職員間でケアを徹底するようにした。	H24. 12 . 17	紙パンツの着脱の確認を忘れていたことを謝罪した。また、第三者委員には以前からの苦情を報告していることとやっていることが違うと言われたが、介護が大変なことも理解できるとも言われ、理解を得た。	✓	