

No.	受付日	申出人	発生日	利用者	苦情	苦情・要望・事故の内容	対応策	報告日	申出人報告内容	解決	未解決
1	R1/11/10	B氏 (契約代理人)	R1/11/10	A氏	苦情	<p>A氏より、「風邪の症状があり病院に行きたい」と訴えが聞かれた為、B氏に電話をする。その時に軟膏の塗布の仕方について、B氏から以下の意見要望が聞かれる。</p> <p>① 「軟膏の塗布の仕方が職員によってバラバラである」と、本人から聞いた。「上手に薄く塗ってくれる方もいるが、沢山量を取り塗る方もいる。塗り薬が早く無くなる為、なるべく薄く塗布して欲しい」とB氏から聞かれる。B氏は軟膏の塗り方の記載された新聞記事を参考にと考え施設職員に渡した。B氏より「職員は確認していますか？」と聞かれ、職員「新聞は読んでいません。」との返答に、B氏は新聞を読んでいない事に呆れてしまった様子が見られた。</p> <p>② 軟膏やロキソニンなどの頓服薬の残量について、B氏より「なんで本人から薬が無いんやと言わせるんや。おかしいやろ。」と怒り口調で聞かれる。さらにB氏から「本人から、軟膏の薬が無いと訴える前に、職員が毎日薬を塗布しているので、きちんと把握し、少なくなれば職員から電話をして下さい。」と要望が聞かれる。</p>	<p>①軟膏に関して、使用している種類が多いため、軟膏の種類、使用方法を再確認する。</p> <p>②ミーティングや連絡帳にて、「軟膏の適切な塗布方法」の周知を行う。</p> <p>③ 軟膏に関しては随時、また定期受診・往診時に残量の確認をする。職員が残薬の管理を行い、処方依頼等の対応を行う。</p> <p>④家族からの意見は速やかに上司へ報告し、必要に応じて速やかに対応・全体周知を行う。</p> <p>⑤ 本人自体の軟膏の塗布の状況や、日ごろの様子も併せて面会時に伝える。</p>	R1/11/11	B氏は怒ったような口調はなく、「わかりましたよ、おねがいますね」と返答聞かれています。	し	