

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	R2/2/27	B氏 (契約代理人)	R2/2/27	A氏	苦情	<p>2/27 16:30 B氏来訪時、受診のついでに外食をしたと話があったが、その際にコロナ対策中で外食は控えて頂きたい旨をお伝えしてなかった事を思い出す。</p> <p>17:40 折り返しの連絡あり、外食の件お伝えしたところ「昨日と今日の職員からは面会があかん事しか聞いてない。外食があかんて聞いてない。毎回そうやけど、今日行ったのに何でその時にいつくれんかったの？予約してあるのに。外食をしたらあかんってわかったのはいつからや？おたくらの連携はどうなってるの？スタッフが色々してくれているのは知ってるけど、毎回どれだけ迷惑しているか。外食はせんから。所長はこう言う事知ってるんか？所長を出して。」と言われる。所長は不在である事をお伝えしたところ「伝えといて。」との事であった。お詫びし、明日所長からご連絡させて頂く事となる。</p> <p>2/28 13:30 B氏より、強く口調で特養に連絡あり。昨日の件連絡が無いがどうなっているかとの事であった。折り返し、所長より次男氏に連絡。B氏「以前と何も改善されていない。自分も忙しい中調整して受診しているのに…。スタッフの言ってることもばらばら。所長からの連絡も遅いし、大丈夫なんかの？」との事であった。</p>		R2/2/28	連絡遅れたこと、薬の管理が徹底されていなかった事や不要な受診でお手を煩わせてしまった事、伝達事項が潤滑に行えて無かった事などお詫びする。 今後の対応について、職員指導に取り組み再び同じ事が無いよう努めさせて頂くと説明。	し	

