

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	R5.3.30	B氏 (長男の 嫁)	R5.3.30	A氏	苦情	<p>9:30 ごろに転倒されたため、その旨を長男の嫁に報告の電話をする。</p> <p>その際に、家人様に事故の経緯と受診させて頂く事を電話報告しています。</p> <p>「またですか。今週何回目ですか。転ぶのは年齢的にしょうがないですが、こんだけ転ぶと分かってるなら気配り・目配りの配慮とかできないんですか。こっちもお金払って預けてるんで、そこしっかり対応して下さい」と怒り口調で返答ありました。</p> <p>また、カンファレンスに際しての要望を伺うと「とにかく夜とか早朝とか仕事中に毎回電話かかって来るのがおっくうなんです。頭打ったら一般の高齢者なら頭を冷やせば大丈夫でしょう。何もなければ連絡してこなくて結構です。何もしてくれない所の会議なら出ても意味がないですし、日中は時間がないので無理です。出ません。」との事。</p>	<p>電話にて、お嫁さんに本人のケアについてご心配をおかけしたことについて、謝罪を行う。頭部を打って受診を必要とする転倒事故が続いていることと、今後の対応について一緒に検討したいことをお伝えする。カンファレンスに参加して頂きたいことをお願いし、4月7日（金）9:00～10:00で開催することとなりました。この際、特に怒っているような様子はなく、話し合いに応じてくださった。</p>	R5.3.30	<p>4/7カンファレンス開催 お嫁さんからの要望を含めて、今後のケアについて検討。お嫁さんは、常時の見守りは不可能であること、転倒などにより頭部をぶつけた場合の受診の必要性は理解されていた。お嫁さんの仕事のリズム（昼の12時過ぎに家を出て、夜の10時までは確実に仕事をしている状態）に配慮すると、夜間帯の連絡がとても負担になっている様子あり。苑としては急変の可能性も踏まえてすぐ連絡を行いたいが、お嫁さんより事後報告になっても構わないとの了承を得た。</p>	✓	