組織名	受付方法	件名	区分	分類	希望	内容	原因・要因	対応	再ｶﾝﾌｧﾚﾝｽ必要性
社会福祉法人永熊会									
特別養護老人ホーム　きらめき	面談		苦情	ｹｱの内容	教えてほしい	特定スタッフが20時でユニット内の電気を消してしまうため不安になる。今までは、21時に消灯だったが今は20時に電気を消すようになったのか？ 20時で電気が消えてしまうことで、ユニットに職員がいないんじゃないかと不安になってしまう。		21時までは、ユニット内に職員がいることを伝える。今までと変わらず21時からは夜勤者が一人になる事もお伝えする。 20時で消灯する理由をカンファレンス行い見直しが必要。	必要
特別養護老人ホーム　きらめき	訪問	事務所不在時の対応について・救急搬送時の報告について・入院後の準備について	苦情	説明・情報不足	改めてほしい	①入院となった後に、必要なものをとりに来たが事務所に誰もいなかった。下駄箱に貼りだしてある携帯電話にも電話したがでなかった。留守電にも入れたが折り返しもない。 ②救急搬送するときに『搬送します』と言われ、救急車で行くとは思わなかった。きらめきが病院へ搬送してくれるものだと思って、いつもの南生協病院で待機していた。その後電話で『藤田保健衛生大学病院へ搬送』と聞いて救急車で行くとその時にわかった。救急車で運ぶほど重症なら解りやすく説明してほしい。 ③入院と想定して、胃瘻造設部のカテーテル（大・小）と薬を準備してほしい。	①事務所不在時の電話番号が３階オンコール用の携帯番号であり、職員に知れ渡っていなかった。 ②専門用語を使って搬送することに集中しており伝えたつもりだったが説明不足であった。 ③準備をしていた。経管者次回までの薬処方までの４日分と病院でも使用しているいつものカテーテル（小）をお渡ししていた。	①事務所不在時に表示するカードを新たに作成。きらめきに電話かかるようにして、GHスタッフがでられるようにする。また、事務所不在時はGHへ事前にお知らせする。 ②救急搬送する時、ご家族様へお伝えする時は、解りやすく丁寧にお伝えする。（マニュアル作成してもよい） ③経管者の入院時に必要なものをチェックシート作成し、救急搬送された時はいつでもご家族様へお渡しできるよう準備する。	不要