

令和 5 年度 苦情受付報告

受付年月日	令和 6 年 1 月 12 日
内 容	<p>ご家族より電話あり。「昨日施設職員よりキーパーソンのご家族へ利用料金の件で電話入れるが不在だったため、以前に他親族にて登録していた（子の元配偶者）へ電話をいれた件で、ご家族より「すでに離婚しており、同法人内別事業所にも 2 回伝えたが、他の親族（子の元配偶者）には連絡はしないでほしい」とのこと。謝罪し、他の親族の連絡先は削除することを伝え、納得される。全職員へ周知し、他の親族連絡先は介護ソフトより削除する。</p>
原 因	<p>施設ご利用時の情報で、他の親族の連絡先が記載されており、そのまま介護ソフトへ入力してしまっていた。</p>
対 策	<p>他の親族にて介護ソフトへ登録していたが、親族関係にもないため、ソフトより完全に削除する。</p>