

相談・苦情対応記録票

受付番号	5	受付者	千代田 富士子
受付日付	2018 年 11 月 20 日	受付方法	来所
時間	11 時 30 分 ~ 12 時 15 分	相談場所	事業所

相談者	姓	メイジ ハナコ	性別		年齢	続柄（利用者との関係）	
	氏名	明治 花子	女		83	本人	
	住所	〒			TEL		
					携帯		

利用者	姓		性別		年齢	要介護状態区分	
	氏名					要介護	要支援
	住所	〒			TEL		
					携帯		

相談・苦情内容	区分	1・照会 2・一般的相談 3・不服申立（審査請求） 4・サービスに係る苦情（下記詳細記入） 事業所名 デイサービス☆☆ 所在地 千代田区 サービス種類 デイサービス 電話 03-☆☆☆-☆☆☆ 事業者に対する利用者氏名の開示 可 不可					
	要旨	通所を開始した。月々の利用料金は、各介護度の単価×回数だと聞いていたが、実際の請求は昼食代など諸々の費用が加わり、倍近くかかっている。 そのような説明を受けた覚えがない。 （別紙 有 無）					
対応結果	要旨	デイサービスの担当者に伝え、同行訪問した。 （詳細は別紙記載） 請求書通りの支払いをすることで決着した。 （別紙 有 無）					
	処理結果	1・その場で回答 2・その場で解決 3・後日回答（ 月 日予定） 4・苦情として処理 5・市区町村窓口への相談指導 6・国保連窓口への相談指導 7・その他（ ）					
	利用者および家族への報告	・報告日 2018 年 11 月 20 日 ・利用者氏名 様 ・家族氏名 明治 安雄 様					
再発防止改善策	契約書の文言は理解しにくいので、特に注意すべき点については、かみくだいた言葉で、本人の理解を確認した上で説明するよう努める。						

【別紙】

相談・苦情の概要（前頁で書ききれない場合使用）

--

対応経過記録

月日・時間	対応者	結果・経過
11/20 15時	千代田	デイサービスの担当者と同行訪問。
		ケアマネは、デイの契約時に同席し、契約書に沿って説明がなされたことを確認している。
		明治様に保存している契約書の用意をお願いしたところ、料金の欄にはマーカーがついていた。
		料金の説明がなされていることをご理解いただいた。一方、契約内容をご本人には理解できぬまま進めた可能性もあるので、お詫びして再度料金および他の注意事項の確認をした。
		ご本人に納得していただき、請求書通りの支払いをすることで解決した。
11/20 17時	千代田	息子の安雄さんに入電。訪問した際にお話したことを報告する。
		安雄さんも今後は契約の際は同席してくださるとのこと。