

様式 2

苦情受付・経過記録書

受付日	令和2年 2 月 26 日 (水)	苦情の発生時期	2年 2 月 25 日	受付No	
記入者	井出輝美		苦情の発生場所		
申出人	氏名 (ふりがな)	Kさん	住所		
	利用者との関係	本人、親、子、その他()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容等	<p>「スタッフから無視される」といった内容の紙がごいけんばこに入っており本人に確認した所、スタッフに話掛たり呼びかけたりしても返してもらえない、自分が何か言った時に対応して欲しいといった趣旨の訴えで、対応して欲しいとの苦情申し立てがあった。</p>				
備考					
申出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 ()				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 ()				

<p>想定原因</p>	<p> <input type="checkbox"/>説明・情報提供不足 <input checked="" type="checkbox"/>職員の態度 <input type="checkbox"/>サービス内容 <input type="checkbox"/>権利侵害 <input type="checkbox"/>その他（ ） </p>
<p>対応経過</p>	<p> 苦情解決受付担当（井出）、苦情解決責任者（相川）で本人及びスタッフに対し聞き取り調査を実施。 K さんからの苦情を受け、支援を提供する中でスタッフが本人への対応に関して配慮が足りなかったという意識はないが、本人がそのように感じることを無いうに支援していくことを確認し、K さんも納得していた。 K さん自身、日頃から精神的な波がある中で不安定になり易く、そういった場合は細やかな対応が求められる。他のメンバーも周囲からの影響を受け易いことから安心して過ごせるような環境整備が必要。 </p>
<p>解決策</p>	<p> ①K さんの状態に応じたきめ細やかな対応を行う。スタッフ間で情報共有を行い、変化に応じた声掛けを実施する。 ②スタッフへの支援技術の向上に向けた教育及び指導 ③人員配置の見直しを実施することで、安心して過ごせる環境を提供していく。 </p>
<p>結果</p>	<p> 本人に上記の解決策を説明し提案する。 了承が得られた為、改善に向けた取り組みを行う。 また今回の件について必要な報告及び情報開示を行っていく。 </p>