

# 苦 情 受 付 書

(苦情受付担当者)

受付日	令和元年6月23日(日曜日)	苦情の発生時期	R1年6月23日	受付No.	R1-1
記入者	西尾 克巳	苦情の発生場所	居室		
申出人	氏名(フリガナ)	●● ●● 様	住所	堺市西区●●町	
	利用者との関係	本人、親、 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">子</span> 、その他( )		Tel ×××-××××-××××	
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 本人： ●●●● 79歳 女性					
苦情の内容	相談の分類	① <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">ケアの内容に関わる事項</span> ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度・施策・法律に関わる要望 ⑤その他( )			
	本人の面会に来られていた娘さんより、本人がユニットで食事中、他の利用者と和やかに食事をしていた際、ご利用者同士で「残したらアカンでちゃんと食べや」などと声かけあっている事に対し、スタッフから「(利用者同士で)余計な事言わんでエエねん」と言われていたとの事。そう言う言い方で本人に言われると、萎縮してしまって何も言えなくなってしまう。余計に認知症が進むのではないですか？また、日ごろから「怖い人がいるねん」と本人から聞いているが、スタッフの言葉遣いが悪いのではないですか？				
申出人の希望等	母親に対する態度を改めて欲しい。母親が安心して生活できる環境にしてほしい。 優しい言葉がけ、大きな声で言わず、ゆっくり話して欲しい。本人に八つ当たりもやめてほしい。				
備考					
申出人の希望	<input 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 type="checkbox"/>	確認欄 [ ]
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否		要 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄 [ ]

〔書式①表〕

相談記録	
	<p>・ 6/24 PM</p> <p>ミーティングにて苦情内容を書面にて回覧。当該スタッフに対しては、状況を確認する。食事中、一人の入居者が食事を拒否されており、何とか食べて頂きたい思いがあった。本氏が隣で声掛けする事で、余計に食べなくなるのではないかと思った為、注意する様な声掛けをしたとの事。また、日ごろから声が大きいため、威圧的に聞こえる事を伝え、今後は声掛けのトーンを下げる事に気を配る様に注意する。</p> <p>・ 7/7 PM</p> <p>再度、当該スタッフと話し合う機会を作り、これまでの様子と今後の改善策について相談。距離の離れたスタッフや利用者に対しては、近くに行って分かり易く説明する様にと指示。</p>
想定原因	<input checked="" type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 (                    )
処理経過	<p>・ 7/7 PM 申立人に対して電話で連絡。これまでの経緯を説明する。次回来園時に十分な説明を行う事とし、今回は電話で報告のみとした。</p> <p>・</p> <p>・</p>
結 果	