

## 苦情受付票

受付日	平成30年4月18日	苦情の発生時期	平成30年4月17日	受付No.	3
申出人	氏名 (フリガナ)			住所	TEL
	利用者との関係	本人・親族・その他 ( )			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名を記入					
苦情の内容	相談の分類	①支援内容に関わる事項    ②施設設備に関わる事項    ③他利用者に関わる事項 ④制度・施策・法律に関わる事項    ⑤その他 ( )			
	当該職員の対応や態度についての苦情。当該職員は担当利用者へは優しく対応し、他の利用者についての態度、対応が厳しく、言い方も厳しいといった内容。				
申出人の希望等	当該職員へ対応について改善してもらいたい。				
申出人の要望	①話を聞いて欲しい ②回答が欲しい・ <u>教えて欲しい</u> (結果の告知: ①口頭    ②文書) ③ <u>注意して欲しい</u> ④その他 ( ) ⑤不明 (匿名のため)				
第三者委員への報告の要否		①要	<u>②否</u>	③不明 (匿名のため)	
第三者委員の助言・立会いの要否		①要	<u>②否</u>	③不明 (匿名のため)	
解決結果の周知		①要	<u>②否</u>	③不明 (匿名のため)	
想定原因	① <u>職員の対応・態度</u> ②サービス内容 (ハード面含む) ③他利用者の対応・態度    ④その他 ( )				
対応方法	①面談で終結・様子観察 <u>②職員間で検討し対応</u> ③当事者間で話し合い    ④その他 ( )				

<p>対応経過</p>	<p>4/18 投書を発見。</p> <p>4/20 申出人と職員（田中、藤後）とで面談行い、事情を聞く。</p> <p>当該職員は口調も厳しく、他利用者も同様に訴えている。特に起床の際に腕を引っ張られて起こされるのは、怖いので止めて欲しい。同様の行為を行う職員も数名いるので、止めて欲しい。当該職員には改めてもらい、直接、説明して欲しいと希望。</p> <p>4/22 職員（藤後）と当該職員とで面談行う。</p> <p>○申出人より普段から厳しいが、特に血糖値の際の声掛けが、厳し過ぎると訴えていたが？また訴えているように、なかなか起床しないからといって、手だけを引っ張って起こしていたのか？</p> <p>⇒(当該職員)血糖値測定の際に、職員が何度起こしても起床せず、なかなか測定ができなかったり、数値が低くいにも関わらず、すぐに食堂に上がらないことはある。命に関わることでもあり厳しく注意することは確かにあった。脇に手を差し込み抱えて起こすことはあるが、手だけを引っ張るような方法ではない。</p> <p>当該職員には、申出人は職員の普段の対応の印象（厳しい、怖い等）と今回注意されたことを合わせてイメージしていると思われ、一層厳しく注意されたと考えていると思われる。しかし職員も普段から利用者に対しての言葉掛け、口調、表情などの工夫も必要であり、現状の対応のままでは、職員の本意が利用者へ伝わらないことになってしまう。その部分については改善は必要と伝える。</p> <p>4/22 当該職員、申出人、職員（藤後）で面談行う。</p> <p>○職員より、申出人へ起床の際の起こし方について確認。当該職員は腕を引っ張り上げるような起こし方はしておらず、上記記載のように起こしていたと話しているがと言うと「あっ、そうやったかも…すいません」とのこと。また起床時にきつい口調で注意することについても説明。当該職員だけでなく、どの職員においても注意することであると伝えと、当該職員へ謝罪。職員から、申出人が“厳しい職員”と思っていることは、日頃からの対応について改める必要があるため、双方ともに気を付けて欲しいと伝え、終結とした。</p>
<p>終結日</p>	<p>平成30年4月22日</p>