

申込フォーム 7 - (1) ~ (4) および 8 の記載例

7 貴事業所でこれまで受けた苦情の申立事例について、以下の問いにお答えください。(1) 苦情を申し立てた者 *

- 利用者本人
- 家族（親族）
- 職員
- 代理人
- その他: _____

“誰”からの苦情か選択してください。「その他」を選択した場合は、右の欄に記述してください。

事例がない場合は、「その他」を選択してください。その場合、7 - (2) ~ (4) の記述式の箇所は「特になし」と記載してください。

“誰”が受けた苦情で、その内容はどのようなものだったかを記述してください。

7 - (2) 苦情を申し立てられた者とその苦情の概要 *

利用者Aさんの娘Bさんが当事業所の相談員（苦情受付担当）Cに苦情を申された。内容は、「母（A）の履いていたスポンの一部が擦れている。朝はそんなことはなかった。どこかで転倒したのではないか。どんな支援をしているのか」とのことだった。苦情を受けた際、相談員はそのような報告は上がっていないことを説明したが、「隠べいですか？」とBさんに激怒された。

7 - (3) 苦情対応のプロセス（どう対処したか）および対応結果（進行中か最終したか）

事業所として苦情にどう対応したかと、結果を記述してください。改善したこと等があれば併せて記述してください。

事業所のスタッフ間で話し合いを行った。すると夕方の送迎時によろけてつまずいたのを送迎スタッフの一人が見ており、怪我がないか確認するも、外傷や痛がる様子もなかったため、送迎時間が迫っていたので特に誰にも報告をせず出発したことが判明した。そのため、相談員から御家族Bさんに電話で状況説明を行い謝罪を行うも、誠意を見せろとなかなか納得はされない様子。後日、管理者と共にご自宅に訪問し、経緯の説明と改めて謝罪し、送迎スタッフへの指導、職員間の申し送り等をきちんと行うことを説明したところ、納得された。

その後、苦情への初期対応マニュアルを作成し、些細な事でもきちんと報告を行うよう職員間で徹底するため職員研修を行った。

7 - (4) 本事例の課題、講師に尋ねたいこと *

事故報告については、どんな小さなことでも職員間での情報共有、御家族への報告を徹底するのはもちろんであるが、初回相談を受けた際に、相手の言うことを否定せず、傾聴に努め、「まずは確認します」とひとこと言うべきだと感じた。

苦情対応した際の課題や講師に助言を受けたいこと、質問事項があれば、記述してください。

8 - (1) 参加費振込予定日 *

日付

2021/11/30

振込予定日をカレンダーから選択してください。

8 - (2) 振込人名義（口座名義） *

・振込人名義（口座名義）を記入してください。

福) ふくふくネット福祉会 理事長 福福花子

8 - (3) 振込予定額（1名あたり1,000円×参加申込者数） *

2000

参加人数分の金額を記入してください。

9 申込書入力者氏名 *

福福 太郎

次へ

「次へ」をクリックしてください。最終ページ（4ページ目）に「送信」ボタンがありますので、送信したら、登録完了です。登録内容は、最初に入力したメールアドレス宛に Google フォームから自動送信されるメールで確認できます。