

## 申込フォーム 4 (1) ~ (4) の記載例

### (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、(2)~(4)の記述式の箇所は「特になし」と記載してください。

### (2) 苦情を申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（苦情受付担当者）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壊れている。朝はそんなことなかった。どこかで転倒したのではないかと、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、「隠蔽ですか？」とBさんに激怒された。

“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。

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。

### (3) 苦情対応プロセス【どう対処したか】と対応結果【進行中か終了したか】

事業所のスタッフ間で話し合いを行った。すると、夕方の送迎時によるけ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こともあり特に誰にも報告せずに出発したことが判明した。そのため、相談員からご家族Bさんに電話で状況説明を行い謝罪を行うも、誠意を見せるとなかなか納得されない様子。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、些細なこと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。

### (4) 上記事例の課題

例：サービスの範囲を超える要望への対処法等

事故報告については、どんな些細なことでも職員間での情報共有、ご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を記述してください。

回答のコピーが指定したアドレスにメールで送信されます。

戻る

送信

「送信」ボタンをクリックすると、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。