

(記入例)

苦情対応事例

法人名	社会福祉法人 ○○会	事業所名	○○○作業所
記入者職・氏名	サービス管理責任者 ○○○○ (苦情受付担当者) ☎ 123 (456) 7890		

1. 分野 *該当数字に○	(1) 高齢者 (2) 障害者 (3) 児童 (4) その他 ()
2. 事業所種類	生活介護
3. 苦情の概要	家族から苦情受付担当者に、「本人が通所を渋るようになった。半月ほど前から食欲不振・睡眠不足が続き、家族に対しても暴言を吐くなど不穏な状態。日中活動のことで悩んでいるようであるが、具体的には話そうとしない。職員には話をしたそうな口ぶりなので聞いてやって欲しい。」との相談が入った。
4. 対応状況・結果	*該当に○ 《 解決できた / 解決できなかった 》 翌日、苦情受付担当者が本人に話を聞いた。 本人は同事業所に3つある作業班のうち「紙箱班」で、菓子箱や玩具収納用の紙箱折り作業を行っている。 本人は、「他の利用者は上手に折って仕上げていくが、自分は不器用でなかなかうまく折れない。悔しい。職員は助言や指導をしてくれない。」、又、「いままで自分の気持ちを聞いてくれる人がいなかった。自分から言い出せず我慢していた。」「農作業や木工作業もしてみたい。」とのことであった。 苦情解決責任者(管理者)への報告を経て、生活支援員らと交えた職員会議で対応を話し合った。「紙箱班は元々本人が希望した」、「悩んだり、困っている様子は感じられなかった」、「本人には農作業は無理」等々の意見が出されたが、他の班の作業も体験した上で再度検討することになった。 本人は、農作業班・木工班の作業を各1週間体験し、自らの選択で改めて紙箱班に入るようになった。「他の班の作業体験を通じて、他の利用者の工夫や考えが聞くことができ、納得した。」とのことであった。 家族にも随時経過と結果を説明し、了解を得た。
5. 苦情から学んだ事柄や改善したこと	利用者の意見・意向を充分に聞取った上で、職員間で情報と問題を共有し、利用者の意向や想いに沿った対応策を話し合うことができた。 支援・サービスの改善・向上と、利用者・職員間の信頼関係も深まった。 職員会議では、普段から利用者への積極的に声掛けを行う事や、意見に耳を傾けることの重要性が話し合うことができた。