



(様式1)

苦 情 解 決 記 録 簿 (受付番号第 号)

苦情申出人 住 所 氏 名 連絡先			
受付日	令和 6年 3月 13日 (水)	受付者	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情受付担当者 <input type="checkbox"/> 第三者委員
受付手段	<input checked="" type="checkbox"/> 口 頭 <input type="checkbox"/> 文 書 <input type="checkbox"/> 電 話 <input type="checkbox"/> その他 ()		
苦情内容	申出人意向確認		
通所利用後の送迎時に職員の手元を見るとマニキュアを塗り、爪も伸びていたことが気になりました。看護に携わる職員としてふさわしくないと感じ、職員に直接そのことを伝えると社会人の受け答えとは思えない内容と態度が見られ、違和感と不快感を感じました。	<input type="checkbox"/> 第三者委員への報告 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 第三者委員の助言、立会 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否		
解決策 <ホームページ掲載> ご意見ありがとうございました。 1. 3月13日 ご連絡を頂戴して直後に当人と面談を実施 ① マニキュアと爪の長さについて 改善を図るように再度指示。 本人も医療的ケアに携わる者として衛生面、安全面で配慮がなかったと反省し、了承する。 ② 保護者への対応について 「ご意見を受け止める余裕が自分になく、言い訳がましい対応になってしまった。 社会人としてもなっていなかったと反省している。」 2. 3月14日 緊急の支援員会議を実施。職員全員に状況と再発防止に向け、周知徹底。 支援に関しても、全員で細かい配慮について見直していくこととした。 今回の場面において、職務にふさわしい身だしなみや態度が取れておらず、専門職としても自覚が足りないことが原因でした。また管理職としても管理指導ができておりませんでした。職員一同、貴重なご意見を生かし、より良い支援につなげて参ります。			
	苦情受付担当者	苦情解決責任者	第三者委員
氏 名	喜田 和子 	喜田 和子 	印