意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 6年 11月 26日	意見・要望等の 発生時期	令和 6年 11月 26日
記入者	職員 Z (チャレンジめいとくの里 : 入所部)		
意見・要望等 の申出者 (氏 名・所属・住 所・電話番号)	A ご利用者様 (本人) 住所 :		
意見・要望の 内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・入所ご利用者様の B さんが、夕食を待てずに 17:30 頃から大きな声を出して、とても迷惑をしている。 ・夕食開始まで静かに過ごして欲しい。 		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	<p>今回は貴重なご意見、ありがとうございました。</p> <p>夕食までの取り組みを B 様本人と担当職員で相談しています。取り組み内容は夕食までの時間を居室で趣味の本やテレビを観て過ごし、B 様の情緒安定に繋げていきます。結果、B 様本人も夕食まで穏やかに過ごされ、A 様のご要望にありました、全体が静かに生活できる環境作りを行っていきます。</p>		

※ 副施設長、施設長に報告する。

意見・要望等連絡票

(各職員が記入)

意見・要望等 を受けた日	令和 6年 7月 25日	意見・要望等の 発生時期	令和 6年 7月 25日
記入者	職員 Z (ケア・ハピネス)		
意見・要望等 の申出者 (氏 名・所属・住 所・電話番号)	A (B様のご家族様) 住所:		
意見・要望の 内容等	ショートステイの際に、体温・排泄の記録をお願いしたい 記録用紙に体温と、排便の有無を書ける欄を作ってほしい		
申出者への説 明や回答内容 または行なっ た対応	今回は貴重なご意見、ありがとうございました。 今後は短期入所・日中一時ご利用連絡帳に起床時の体温と排泄チェック表 を設けて、ご本人様の健康状態をご報告させていただきます。		

※ 副施設長、施設長に報告する。

苦情受付・経過記録書（職員記入）

受付日	令和 7 年 3 月 15 日(土)		苦情の発生時期	令和 7 年 3 月頃	受付No	
記入者	職員 Z		苦情の発生場所	チャレンジめいとくの里		
申出人	氏名(フリガナ)	A様ご家族様	住所			
	利用者との関係	家族				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、連絡先を記入						
苦情の内容等	3/15(土)家族会で来園され、ご本人の居室を確認されている。その際にお父様より「テレビが映らない、ケーブルが外れている、この前(正月)もそうだった」との事で話がある。テレビのスキャンをするがあまりテレビ番組が映らなかった為、購入を依頼されている。また併せて居室内で時計が止まっている事と靴も穴が開いている事など含め、購入してほしいとの要望がある。その際に謝罪を行っている。					
備考	その後居室内を確認すると新しい靴があり、時計も電池切れだったため新しい電池と交換し対応を行っている。 家族会後に父親へ上記の事をお伝えすると「新しいテレビをどうにか早く設置してください。よろしくお願いします。」との事だった。 ※テレビに関しては新しいテレビを購入する事や見れない状態(アンテナケーブルが外れる)にならないように工夫して頂きたいとご要望がある。					
申出人の要望	☐ 話を聞いて欲しい ☐ 教えて欲しい ☐ 回答が欲しい ☐ 調査して欲しい ☒ 改めて欲しい ☐ その他()					
想定原因	☒ 説明・情報提供不足 ☐ 職員の態度 ☐ サービス内容 ☐ 権利侵害 ☐ その他()					

苦情受付・経過記録書（職員記入）

受付日	令和6年9月17日(火)	苦情の発生時期	令和6年9月頃	受付No	
記入者		苦情の発生場所	アクアテラス		
申出人	氏名(フリガナ)		住所		
	利用者との関係	A			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容等	<p>9月17日(火)8時30分頃にA様のお母様から、先日帰宅した時に娘からアクアテラスで食事中に人参とブロッコリーが苦手で食べたくないのに、特定の職員から残さないように声掛けされる。また、「ブロッコリーが食べられるようなドレッシングを買ってくれば良いのでは」と言われた。その職員がいる時は、食事をするのが辛いと言っていると電話にて連絡あり。</p> <p>同日13時10分に、ご本人から上記内容で間違いない。他の職員からはそのような言動は無い。当該職員も食事の時だけはつらい思いをするが、それ以外は何も思わないと聞き取っている。</p>				
備考	<p>9月18日(水)当該職員に聞き取り。</p> <p>食事中に、人参やブロッコリーが苦手であれば残しても良いが、「肉などと混ぜたら食べられないでしょうか。また、ドレッシングに付けることで食べられるのであれば、担当支援員に相談してはどうですか」とご本人にお伝えしたとのこと。</p> <p>9月19日(木)お母様に上記内容について報告</p> <p>本人の好き嫌いは、生野菜は食べられても火が通った物は食べられなかったり、味付けや日によって食べられたりする時もある。本人の理解力や伝え方で、こちらの意思が上手く伝わらないこともあるので難しいとは思いますがよろしくお願ひしますと話されている。お母様には、ご本人の障害特性を考慮したうえでの説明と情報提供不足であったことを謝罪すると共に、ご本人には改めて嫌いな食べ物については無理して食べなくてもよいことと、説明不足であったことを謝罪している。</p>				
申出人の要望	☐ 話を聞いて欲しい ☒ 教えて欲しい ☐ 回答が欲しい ☐ 調査して欲しい ☒ 改めて欲しい ☐ その他()				
想定原因	☒ 説明・情報提供不足 ☐ 職員の態度 ☐ サービス内容 ☐ 権利侵害 ☐ その他()				