

苦情解決結果 報告書

《受付情報》	
受付日	平成 30 年 2 月 22 日（金） 17:45～18:30
受付担当者	主任生活相談員 高倉 真哉
通報者	施設利用者様
受付形態	電話 ・ 来所 ・ 訪問 ・ 文書 ・ 巡回（出張） ・ <u>その他</u>
《苦情内容》	
苦情内容	<p>2/22 の夕食時において「ご飯が硬くて芯が残っている。責任者は誰になるのかね？」と介護職へ尋ねて来られる。確認するためにお待ちいただくようお願いするも「いや、自分で分かるから」と栄養士のいる洗い場へ直接行かれ、「芯が残っているほど硬かった」と言われたところ、栄養士が「芯は残っていませんでした」との返答に対して立腹され、大声で怒鳴られる場面を確認する。</p> <p>すぐに、介護職と調理員がその場へ駆けつけて、間に入る対応を行う。利用者様の主張としては、硬かったと言っていることに対し、栄養士が否定的な返答をするため、自分が嘘を言っていると思われると感じるとのこと。また、栄養士なのに食事中に各テーブルを回って感想を伺うというような姿勢がないことについても不満があると言われているとの報告を受ける。</p>
対応内容	<p>相談員対応のもと、謝罪を含め、状況及び主張内容の確認のために訪室。訪室した際には、落ち着いた口調ではあるが、上記同様に栄養士の対応に対して不満を言われる。謝罪した上で、今後の改善及び予防策として、栄養士の接遇面での教育を行うとともに、炊飯調理工程の見直しを行うこととし、現場と連携を図り、同様のことを繰り返すことが無い様に努める旨説明し、了解頂いたため、苦情対応を終了。</p>
その他・特記	<p>本件苦情事案により、安易に否定的な返答をすることで、利用者様の尊厳を傷つけてしまうことがあることを職員相互に確認。</p>