

苦情受付・経過記録書（職員記入）

受付日	令和2年4月21日（火）	苦情の発生 時期	令和2年4月20日	受付No	1
記入者	石井 康就		苦情の発生 場所	不明	
申 出 者	氏名 (フリガナ)	●● ●●	住 所	不明	
	利用者との 関係	HP上でのご意見			
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 メールアドレス ●●●●					
苦 情 の 内 容 等	インターネット、HP上での「問い合わせ」欄へのご意見 利用者と職員のマスクの徹底をしていただきたい。マスクなしは感染対策が全く出来 ていない。安全管理出来ていない。 「原文をそのまま記載」				
備 考	以下、メールへ回答文 ご意見いただきまして、ありがとうございます。 ご利用者様に関しましては障害の特性上、常にマスクをはめておくことが難しい方も 多く、はめておくことができる方に関しましては、はめていただいている状況でありま した。しかし、はめることができない方までの支援が不十分であったと反省いたして おります。今後もマスクと限らず手洗いの仕方、エチケットに関する感染対策の支援 に関しまして一層の努力を行って参りたいと思っております。 職員のマスク着用に関しましては、すでに全職員へ着用を義務化しており、周知徹底 を行っている状況にありました。よろしければどのような状況でマスクを着けていな い場面をお見受けされたのか詳細を教えていただければと存じます。再度、そのよ うな場面がないよう周知徹底を図って参りたいと思っております。 この度は貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。今後ともお気 付きな点等ございましたら、ご意見をいただければと思います。 ※ 以上の内容をメールで回答するも、アドレス不明で送信不可の状況で回答までは 行えていない。				
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲 しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他（ ）				
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input checked="" type="checkbox"/> その他（ 感染対策に関する改善要望 ）				