

(参考様式6)

利用者(入所者)又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	障がい者支援施設 一天つくばみらい
申請するサービス種類	生活介護・施設入所支援・短期入所

措置の概要

1 利用者(入所者)又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者
総合案内・相談窓口

- ・利用者(入所者)又はその家族からの相談又は苦情等の受付は各事業所に任せずに、法人本部対応とする。苦情などは二度と再発しないように事例を各事業所にフィードバックする。
- ・相談、苦情に対する常設の窓口として担当者を置き、また不在時には、基本的事項について誰でも対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継ぐようにする。

総合案内・相談窓口 029-846-1141
(社会福祉法人 本部)

相談・苦情窓口 障がい者支援施設一天土浦
苦情解決責任者： 柏原 裕子(管理者)
苦情受付窓口 滝花 美香
TEL：0297-34-0260
FAX：0297-34-0261

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

- ・相談、苦情があった場合、利用者(入所者)又はその家族から詳しい事情を聞くとともに担当者からも事情を確認する。さらに必要なときは関係者との連絡をとる。
- ・管理者が必要と判断した場合は、職員全員で検討会議を行う。
- ・迅速かつ速やかに対応する。
- ・苦情、相談の記録を残す。
- ・再発防止の検討会議を行い、各スタッフへの周知徹底を行う。

3 その他参考事項

- ・申し送りの徹底をし、最良のサービスが出来るようにする。
- ・職員の研修を年4回以上行い、事業所全体のサービス提供の質の向上を図る。

苦情・要望受付表

一天つくばみらい

受付日時	R 5 . 11月 8日 (日) : 頃	受付方法	1、面接 (2) 電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	(男)・女 才	住所:	
利用者との関係	本人・ 家族 ・その他(相談事業所)	電話:	
利用者氏名			
苦情に対する種類	1. 接遇 2. 職員 3. 援助、技術面に関して 4. 設備 (5) その他()		
<p>概要</p> <p>夜間、他の入所者様が〇〇様の部屋に入り壁紙を剥がし、枕を破いてしまったことをお母様に報告。お母様より「以前いた施設で同じような事があり、結果暴力を振るわれていた。100%人の部屋に入ることはあってはならない施設側で何か対策し報告してほしい」</p>			
要望	1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい (4) 改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい 7、その他()		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 (4) 被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 6、その他()		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 (4) その他(部屋の変更)		
今後の注意点と反省			
改善策	部屋を2階から1階へ異動しました。 相手のご家族に連絡し、同等の枕を購入して頂く。		
苦情解決責任者	対応・結果 夜間は人員上、巡視時間以外の見守りは難しい事をお伝えしました。 本人様は、夜間トイレ等で部屋から出られた時や部屋の中にいる時も 部屋の鍵を自分で閉める事ができないこと、暴力を振るう入所者様はいないこと等、 説明させて頂きましたが、納得されず11月11日午後1時に部屋の階を変更する事で		
担当	納得して頂くことができました。11日お母さまに報告しました。		

苦情・要望受付表

一天つくばみらい

受付日時	R 5 . 6月 19日 (月) 13 : 40 頃	受付方法	1、面接 (2) 電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	(男)・女 才	住所:	
利用者との関係	本人・家族・その他(相談事業所)	電話:	
利用者氏名			
苦情に対する種類	1. 接遇 2. 職員 3. 援助、技術面に関して 4. 設備 (5) その他()		
概要	今日、請求書が来たので利用料を振り込んだ。とお父様から連絡が有りました。		
	①請求書の宛名と封筒の宛名が違うのはおかしいと銀行のひとつも言っていた。 封筒の宛名も本人にするべきだ。		
	②利用料の引き落としはできないのか。		
要望	①、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査してほしい 4、改善してほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい ⑦、その他(自分の要望を伝えてほしい)		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 ⑥、その他(利用料の振り込むまでの一連の手続きに不慣れな事もあり疲れてしまった)		
対応	①、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 4、その他()		
今後の注意点と反省	同じ内容を繰り返しお話しされる理由を、相手を不快にさせないように探り出す。		
改善策	現状の利用料の請求に関してのやりかたを丁寧に説明しました。 ただ話を聞いてほしいのか、何かを変えてほしいのかを確認する。		
苦情解決責任者	対応・結果 ①請求書の名前は本人様の名前、封筒の宛名はご家族の名前にしていることを伝えた上で封筒の宛名も本人様にしてほしいのかを尋ねると「わかった。本人に しなくても大丈夫だ」とのお返事であったが、次回の送付には注意して対応をおこなう。		
担当	②現状の利用料の支払いは、振込しかできない事を繰り返しお伝えするが 「引き落としやコンビニ払いにしてほしい」という意見もあることを伝えてくれ」と 話されたので事務の者に伝えると答えると、納得されたご様子で 電話を切られた。		