

(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 一天霞ヶ浦
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  
(社会福祉法人一行会 本部)

相談・苦情窓口 障がい者支援施設 一天霞ヶ浦  
苦情解決責任者: 藤田 千恵 (管理者兼サービス管理責任者)  
苦情受付窓口: 齋藤 秀夫  
TEL: 029-846-2477  
FAX: 029-846-2478

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・相談受付表

一天霞ヶ浦

受付日時	R 5 年 9 月 21 日 ( 木 ) 9 : 30 頃	受付方法	1、面接 2、電話 ③ その他( )
受付者氏名	[Redacted]		
申し出人氏名	①男 ②女	住所:	[Redacted]
利用者との関係	①本人 ②家族 ③その他( )		
利用者氏名	[Redacted]	電話:	[Redacted]
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	朝食後のバイタル測定中に、話を聞いてください。自分の足が臭くて困ります。と話される。		
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( )		
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( )		
今後の注意点と反省	支援の際に本人様の整容面の確認を怠ってしまった為本人様から話を頂くまで気付くことが出来なかった。		
改善策	入浴時には足の指と指の間までご自身で行うことは困難の為確認しながら支援を行う。 以前より、歩行されている事が多くなり、足が蒸れてしまっている事もあったと思われる。		
苦情解決責任者	対応・結果 整容面に関して本人様にお任せするのは困難の為必ず支援員の対応で清潔保持に努めていく。		
担当			

# 苦情・相談受付表

一天霞ヶ浦

受付日時	R 5 年 8 月 4 日 ( 金 ) 12 : 25 頃	受付方法	1、面接 (2) 電話 3、その他( )
受付者氏名	[Redacted]		
申し出人氏名	男 (女)	住所:	[Redacted]
利用者との関係	本人 (家族) ・その他( )	電話:	[Redacted]
利用者氏名	[Redacted]	電話:	[Redacted]
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	お姉さまに連絡。明日の心療内科往診時の直接先生とのお話の件についてどのような経緯で内服薬の変更があったのか直接先生に聞きたいと話される。		
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( )		
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( )		
今後の注意点と反省	薬の変更があった時点で家族様に連絡する事を怠ってしまいました。		
改善策	家族様には往診時の変更があった時点で連絡し入所者様の現状、どのような経緯で変更になったかをその都度伝えてご理解を頂く対応をする。		
苦情解決責任者	対応・結果 入所者様の状態や変更等あった場合は、必ず家族様に連絡を行う。 又、家族様にご理解頂ける様解りやすく説明させて頂く。		
担当			

# 苦情・要望受付表

受付日時	R 4 . 9月 27日 ( 火 ) 15:00 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	Ⓜ・女	才	住所:
利用者との関係	本人 ①家族・その他( )		
利用者氏名			電話:
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			
アトピー性皮膚炎はすっかり改善し、その職員のケアには感謝しているが、足の爪白癬の悪化は見られ、悪化が進めば全損となる可能性もあるので、薬の塗付と共に、爪切り等の爪を痛めさせない対応をお願いしたい。			
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( 爪白癬に対する対応をもっと行ってほしい。 )		
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( )		
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( 次回対面時に家族様に状況を確認して頂く。 )		
今後の注意点と反省	環境的な対応の難しさ、職員側からの対応の優先順位という考えにより、対応の徹底が緩かったことから、今回の家族様からの指摘を頂いてしまいました。 一つひとつが本人様、家族様にとっては重要な問題であり、大切な事柄であることを再認識し、対応可能な生活のポイントでの支援を徹底して参ります。		
改善策	○水虫、爪白癬への対応は、薬剤の前に「まずは清潔」であり、感染防止も含めて、入浴時の「きれいにする・乾燥する」という対応をきちんと行います。細かな点は感染防止委員会で取り決め、確実に実施していきます。 ○爪切りは、活動の無い時間に積極的に実施し、爪の状態によっては看護師が対応します。		
苦情解決責任者	対応・結果 水虫、爪白癬については、看護師、感染防止委員会で対応を検討し、入浴時の対応、爪切りの方法、悪化時の医療機関への相談等、取り決めを行って対応を進めています。		
担当	爪切りについては、支援員の認識を深めてもらえるように話をし、意識して実行して頂いています。爪白癬に感染した方への対応は、嘱託医への相談を行い、看護師を中心に対応しているところです。		
	効果が見えるには時間がかかる事かと思っておりますので、出来ることを地道に実施し、家族様に安心して頂けるように努めて参ります。		

# ( 苦 情 ) ・ 要 望 受 付 表

受付日時	R 4 . 5月 19日 ( 木 ) 9:30 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( )		
利用者氏名			電話:
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>月に一度家族様宛にお送りしている「一天霞ヶ浦おたより」に掲載してあった本人様の写真を見て、写真に写った顔の皮膚状態を心配され、皮膚科の対応を希望するとの連絡あり。またその際、家族様が受け止められたような皮膚の状態であれば、医療機関での対応が必要であろうという不満も感じ取れる申し出であった。</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( 医療対応をしてほしい。 )		
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( )		
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	家族様にお送りするおたよりの写真は、家族様がとても楽しみされているもので、それを十分に考え、きちんと理解した上で、適切に対応していくべきであったと、施設としての気遣いの無さを深く反省しています。 家族様のお気持ちに対する配慮不足という点で、きちんと「苦情」と受け止めて対応します。		
改善策	○担当職員、また全職員に、おたよりの意味と、それを見て下さる家族様のお気持ちの再認識してもらい、作成時の配慮を促します。 ○完成時におたよりを作成するリーダーとなっている職員のチェックを徹底し、加えて施設管理者の確認も印刷前に行い、家族様へのお届け前に複数の確認を行うようにします。		
苦情解決責任者	対応・結果 今回の苦情で寄せられた内容の「本人様の皮膚状態」については、元々肌荒れになりやすい本人様ということもあり、加えて写りの悪い写真によりその心配が今回の連絡になったという事で、実際にはそれほど問題な皮膚の状況ではなく、囑託医への相談・対応、塗薬の使用もされており、その点を説明してご理解頂きました。		
担当	改善策で挙げた点においては、直ちに実施しており、その後同様の家族様よりのお申し出はありません。		