

(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	ハートっ子土浦
申請するサービス種類	放課後等デイサービス

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 ハートっ子土浦
苦情解決責任者： 柏原 裕子（法人理事）
苦情受付担当者： 森畑 奈津希
 （管理者兼児童発達支援管理責任者）
TEL：029-886-8686
FAX：029-886-8687

第三者委員 平井 智一（居宅介護支援事業所いっしん龍ヶ崎 管理者）
TEL：0297-85-5715
池田 陽久（有限会社イノセントファミリー 代表取締役）
TEL：029-830-0301

担当行政 土浦市保健福祉部障害福祉課
TEL：029-826-1111
茨城県社会福祉協議会運営適正化委員会
TEL：029-305-7193

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

ハートっ子土浦

受付日時	R 7. 7月 18日(金) 15:40 頃	受付方法	1. 面接 2. 電話 ③. その他(連絡帳)
受付者氏名	[Redacted]		
申し出人氏名	[Redacted] 男・女 ③	[Redacted]	
利用者との関係	本人 ③. 家族 ・その他()	[Redacted]	
利用者氏名	[Redacted]	[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 休校日のお迎えはいつも9時30分だったが、夏休みは親の仕事の都合で9時10分までにお迎えに来てほしい。			
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(変更してほしい)		
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(事前の確認不足		
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	送迎時間に変更となるため注意する。		
改善策	夏休み中の送迎表を確認し、9時お迎えが可能であったため9時お迎えで対応する。		
苦情解決責任者	対応・結果 上記対応でご理解いただけた。		
担当			

苦情・相談受付表

ハートっ子土浦

受付日時	R 7. 2月 8日(土) 9:00 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	男・女		
利用者との関係	本人・家族・その他()		
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 短下肢装具が新しくなったが、通常とベルトを止める順番が異なるため、スタッフ間で共有してほしい。			
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(変更してほしい)		
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(短下肢装具の新調に伴い)		
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	皮膚が弱く発赤が出やすいため、間違えないように装着する。		
改善策	動画を送っていただいたため、スタッフ全員で共有し正しい装着方法を行えるようにする。		
苦情解決責任者	対応・結果 上記の対応でご理解いただけた。		
担当			

苦情・相談受付表

ハートっ子土浦

受付日時	R 7. 1月 13日 (月) 11 :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	男・女		
利用者との関係	本人・家族・その他()		
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 以前行ったカヌーがとてもよかったため、また開催してほしい。			
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(企画してほしい)		
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(企画していたレクが雨天中止になったため)		
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	年に1回秋にカヌー体験のレクを企画する。		
改善策	今年度は雨天で中止になったため、来年度の秋を目安に企画予定。		
苦情解決責任者	対応・結果 上記を説明し、ご理解いただいた。		
担当			

苦情・相談受付表

ハートっ子土浦

受付日時	R 6 . 10月 24日 (月) 12:00 頃	受付方法	1、面接 <u>2</u> 、電話 3、その他()
受付者氏名	[Redacted]		
申し出人氏名	[Redacted] 男・女 <u>男</u>	[Redacted]	
利用者との関係	本人 <u>・家族</u> ・その他()	[Redacted]	
利用者氏名	[Redacted]	[Redacted]	
苦情に対する種類	1. 接遇 2. 職員 <u>3</u> 、援助、技術面に関して 4. 設備 5. その他()		
概要 卒業後の共同生活に向けて、他利用児との関わりをもっと持たせてほしい。 他利用児との輪の中で遊ぶ機会を増やしてほしい。			
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 <u>4</u> 、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 <u>5</u> 、サービスの内容・質の不足 6、その他()		
対応	<u>1</u> 、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	他害行為が多いため、他利用児との関わる時にはスタッフが間に入って対応していた。 落ち着いてレクに参加していても突然興奮状態になることがあるため、今後も対応は継続していく。		
改善策	スタッフが間に入りながらも、他利用児とコミュニケーションがとれる環境を設定していく。		
苦情解決責任者	対応・結果 上記の対応で理解された。		
担当			