

(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
(社会福祉法人一行会 本部)

相談・苦情窓口 障がい者支援施設 一つくばみらい
苦情解決責任者： 滝花 美香（管理者）
苦情受付窓口： 市川 江美子（サービス管理責任者）
TEL：0297-34-0260
FAX：0297-34-0261

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）
連絡先：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）
連絡先：０２９－８３０－０３０１

担当行政 つくばみらい市保健福祉部社会福祉課
TEL：0297-58-2111
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・要望受付表

一 天つくばみらい

受付日時	R 7. 7月 13日 (日) 8:49 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 ^① 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 居室のベットを外し、布団を敷いてもらいたい。			
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 ()		
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 (てんかんがある為、ベットだと心配)		
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	ベットを外し、布団を敷いて、床にマットレスを敷く。		
苦情解決責任者	対応・結果 自宅では布団で寝ているので、ベットではなく、布団の対応にして欲しいというので、居室からベットを撤去しました。夜勤のてんかん発作がある為、床にもマットレスを敷き対応する。		
担当	7/13 ご両親が居室内の確認をされる。		

苦情・要望受付表

一天つくばみらい

受付日時	R 7 . 6 月 15日 (日) : 頃	受付方法	1、面接 2、電話 3、その他 (手紙)
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)		
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 具体的な支援手順のステップや経過など、また日常的な衛生管理や入浴の頻度などが知りたいので面談をしてほしい。			
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 ()		
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 (後日、面談を行う)		
今後の注意点と反省	入浴に関しては、入所時に説明しているが、他、支援サービス計画書を見て頂き、不足ところに注意していく。		
改善策	入浴に関しては、特に汚れが目立つ時などは週3回以外でもシャワー浴などを行っていく。 その他に関しては、日どりを決め面談を行っていき説明していく。		
苦情解決責任者	対応・結果 家族様と日程を相談し、施設に来所して頂き面談を行う予定です。		
担当			

苦 情 ・ 要 望 受 付 表

一天つくばみらい

受付日時	R 7 . 6 月 13日 (金) : 頃	受付方法	1、面接 2、電話 3、その他(手紙)
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)		
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 週3回の入浴は入所時に説明をしているので変更はできませんが、特に汚れが目立つ時は対応をしていく。			
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(後日、お電話でお話する。		
今後の注意点と反省	週3回の入浴は、入所時に説明をしているので変更はできませんが、特に汚れが目立つ時などは対応をしていく。		
改善策	汚れが目立つ時などは週3回以外でもシャワー浴を行なっていく。		
苦情解決責任者	対応・結果 電話で入浴回数が決まっていることを伝える。契約時にも説明している事を伝えると納得されました。		
担当			

苦情・要望受付表

一天つくばみらい

受付日時	R 7. 2月 21日 (金) 17:00 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) 才	住所:	
利用者との関係	本人・家族・その他(相談事業所)		
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 WEB面会や来館した時に歩様の接し方が雑である。 言葉遣いが乱暴である。			
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	不穏になっている時でも様子を見て、落ち着くまで待つ。 声かけする時は、言葉を選び、ゆっくり話していく。		
改善策	普段から言葉には気を付け、本人様とお話する。 掴まれた時は、様子を観ながら気をそらせることをする。		
苦情解決責任者	対応・結果 お母様より電話を頂き、内容を聞き今後の対応について伝え、支援員にも伝える。 全員、同じ対応で支援できるようにしました。		
担当			

苦 情 ・ 要 望 受 付 表

一天つくばみらい

受付日時	R 7. 2月 21日 (金) 17: 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) 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 倉形様の転倒、骨折の報告の際、お母様より苦情と要望があった。 本人が話していることはわかるので、乱暴な言葉遣いや言い方などしないで欲しい。			
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 ()		
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	大声で話す事は、言葉遣いにかかわらず、威圧的になってしまう。 今後は大声を出さず、語気を荒げる事はしない。		
改善策	・来ないで下さいなど言わない。大きな声で話さない。 ・気をそらすことを考える。(好きなテレビを観て頂く、一緒に廊下をウォーキングをする等)		
苦情解決責任者	対応・結果 お母様より電話を頂き、内容を聞き今後の対応について伝え、支援員にも伝える。 全員に言葉遣い、対応の仕方を統一するように伝えました。		
担当			