

(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 一天土浦
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土浦  
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：029-846-2506  
FAX：029-846-2507

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 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

一天土浦

受付日時	R 4. 11月30日 (水) 10:20頃	受付方法	1、面接 ②電話 3、その他( )
受付者氏名	職種		
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( )		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	<p>しばらく本人を見ない間に、口腔内の歯肉炎、体の傾き、顔の日焼けが鼻にふた。息子はそんな子ではなかった。どうして「んでい」薬の副作用もあるのかしら？直接電話して話を聞きたりから連絡先を教えてくださいとの申し出がありました。</p>		
要望	<p>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( )</p>		
想定原因	<p>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( )</p>		
対応	<p>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( )</p>		
今後の注意点と反省	<p>・家族様への説明不足があり、入所者様に変化があった際にはその都度連絡はさせて頂いていたが、言葉の行き違いで逆に迷惑をおかけする事になってしまった。</p>		
改善策	<p>歯肉炎については、Dへの指導を頂きながら全支援を行い改善傾向にあるが、再発しない様に努めて行く必要あり。 体の傾きは生活の中で時々見られる事はあるが、内服薬調整で軽減出来ている。今後も本人様の状態を見ながら主治医に相談して行き改善出来る様努めていく。</p>		
苦情解決責任者	<p>対応・結果 家族様より医療機関に連絡して頂く事は控えて頂きたい事を伝え、その都度往診時に主治医に申し本人様の状況(心身)に合った内服薬を調整させて頂く事を伝える。その後は、記録として残しお母様にも報告はさせて頂きます。という事を話す。常に心配はされておられ夜も眠れないと話されておりましたが、そう言て頂く事で少し安心しましたと話される。</p>		
担当			

# 苦情・相談受付表

一天土浦

受付日時	R 4月10日(土) 9:35頃	受付方法	①面接 2.電話 3.その他( )
受付者氏名	職種		
申し出人氏名	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( )		
概要	<p>病院受診の外出時、アタピーを持ていき、お母様より「11枚同じものを着ている。ご本様も着ているトレーナーをみれば、このトレーナーも、前着ていた、首に糸が付着してきた。洋服に着ていけないけれど、このアタピーも11枚着ているから今日は着たいとお話がありました。</p>		
要望	<p>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( )</p>		
想定原因	<p>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( )</p>		
対応	<p>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( )</p>		
今後の注意点と反省	<p>病院受診、外出、外出などの時は、本人の身だしなみ、服装の確認(三つ折、傷など)の確認を徹底しました。</p>		
改善策	<p>外出の際は身だしなみ、服装の確認を必ず行う事、朝礼の申し送り、11-タ-が指示を下さすなど。 居室担当のスタッフが部屋にある衣類を確認し、同じ衣類のサイクルで仕込む。普段から衣類の確認を同じ部屋にある衣類を着替えるボックスに入れて準備する。普段から衣類の確認を同じ衣類のタダがた時はスタッフ同士のチェックを行い確認しぬ。</p>		
苦情解決責任者	<p>対応・結果 日頃より、洗たく物は御自身、又は居室担当で片付けを行っているが、入所者様は衣類が不足しているわけではなく、同じ物を裸に戻し着用するのではなく、必ず一度タンスに戻し、入浴時には改めて別の衣類を準備する事を徹底する。</p>		
担当			