

(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 一天龍ヶ崎
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龍ヶ崎
苦情解決責任者：川上 啓治(管理者兼サービス管理責任者)
苦情受付窓口：平石 宏司
TEL：0297-86-7727
FAX：0297-86-7727

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 龍ヶ崎市福祉部社会福祉課
TEL：0297-64-1111
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・要望受付表

受付日時	R 4年 9月 20日 (木) 16:00 頃	受付方法	1、面接 ②電話 3、その他()
申し出人氏名		男(女) 才	住所:
利用者との関係	本人 ①家族 ②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>歯科往診の受診中止を伝えていたのに、往診の請求書が届いた。 本人が往診を受ける事が出来たのであれば良いのですが気を付けてほしい。 引き継がれていなかったのでしょうか？</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()		
今後の注意点と反省	歯科往診のリストが届いた時に氏名の確認を怠ったため。 往診中止については事務連絡で引継ぎをしたが、そのことを忘れてしまった。		
改善策	再度、往診中止についての事務連絡を行う。 いつも見えるところに往診中止についてのことを記載する。 歯科往診のリストが届いたら必ず確認する。 歯科往診医院に往診中止の事を連絡する。		
苦情解決責任者	対応・結果 改善策についてご理解を頂いた。		
担当			

苦情 要望 受付表

受付日時	R 4年 8月 21日 (日) 16:00 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 ①女	才	住所:
利用者との関係	本人 ①家族 ②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>入所時の際におしぼりで手と顔を拭く事をお願いしてあるのに外泊した際に手が汚れていた。</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()		
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	平成28年6月に入所。入所時のお願いが十分に引き継がれていなかった。 手洗い、手拭きに対するの支援拒否があるので、他利用者様の支援、介助を優先しなければならない状況もありお願いごとが実行できなかった時がある。		
改善策	ご本人様の支援拒否があり、食事前に必要以上に声掛けを行うと食事を食べないという問題も起こる可能性がある。そのため、声掛けをし、可能な限り実施していく。		
苦情解決責任者	対応・結果 改善策を話し合いご理解を頂いた。		
担当			

苦情 要望 受付表

受付日時	R 4年 7月 17日 (日) 14:30 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 <u>女</u> 才	住所:	
利用者との関係	本人 <u>家族</u> その他()		
利用者氏名		電話:	
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	<p>ご家族様が来られた外泊した。少し厚手の服を着ていたこと、下着が汚れていたことに対して気候に合わせた服を着させて下さい。下着が汚れていたら着替えの声かけをお願いしますとお願いされた。</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 <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()</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 <u>5.</u> サービスの内容・質の不足 6、その他()</p>		
対応	<p><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()</p>		
今後の注意点と反省	<p>着替えと髭剃り等を行ったが、下着の汚れや外に出た時の気温まで考えずに服を選ばず準備をしてしまった。</p>		
改善策	<p>日頃から、排泄、着替え、身嗜みに注意していく事。普段から衣類を汚したりする利用者様なので外泊時には、特に注意する。外泊利用者様対応担当者が、排泄、着替え、身嗜みの他、保険証、薬等の準備について行うことを再度、周知徹底する。 厚手の不要な衣類は片付ける。</p>		
苦情解決責任者	<p>対応・結果 施設内は冷房で涼しいかも知れませんが、外に出ると暑いので気を付けて下さい 改善策についてご理解を頂いた。</p>		
担当			

苦情・要望受付表

受付日時	R 4年 7月 3日 (月) 14:00 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 ③ 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>歯科受診のため外泊する。コロナの関係でしばらく外泊していなかった。 足の爪水虫がびっくりするほど悪くなっているので病院行き薬を頂いたので施設でも薬を薬を忘れず付けてほしい。</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>足を清潔にすること、爪水虫の治療が十分に行っていなかった、</p>		
改善策	<p>頂いた薬が無くなったら、医療機関に受診し薬を処方してもらい、毎日薬を付ける。 入浴日は入浴日担当職員、その他の日は担当者を決め、付け忘れが無いようにする。</p>		
苦情解決責任者	<p>対応・結果 上記の改善策を説明しご理解を頂いた。</p>		
担当			

苦情・要望受付表

受付日時	R 4年 5月 2日 (月) 11:20 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()		
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>面会の為に来所、その時に頭にフケがついていたので必ず洗髪をして下さい。 眼鏡のネジも緩んでいたので、時々、緩みがないか確認して下さいと言われる。</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()		
今後の注意点と反省	洗髪については、強い支援拒否があるため十分に出来なかったことを説明する。その点についてご理解いただいたが、悪くなると皮膚科受診の必要性もあるので、今以上に洗髪介助が必要と考える。		
改善策	改善策について、ご家族様と話し合う。洗髪拒否があるため、ご家族様から濡れタオルで拭く、髪を梳かすだけでも違うので行ってほしいという提案があったため、その事も拒否する事もあると思われるが、ご本人様に声かけ、説明をして支援していく事とした。 眼鏡は、夜勤職員が確認することとした。		
苦情解決責任者	対応・結果 改善策を話し合ったことをご理解を頂いた。		
担当			

苦情・要望受付表

受付日時	R 4年 4月 14日 (木) 11:30 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	① 男 女 才	住所:	
利用者との関係	本人 ③ 家族 ④ 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			
外出時に汚れたズボンを履いていたので着替えをさせて下さいと電話があった。			
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	当日はご本人自身で着替えを済ませたため、支援員が服装の確認をせずに外出させてしまった。		
改善策	外出前は支援員が服の準備をし着替えをおこなうようにする。 外出時の持ち物、眼鏡、ハンカチ、帽子も準備する。 上記と合わせて破れた衣類でも気にせず切る為ご家族様に報告する。		
苦情解決責任者	対応・結果 気付かず外出させたことを謝罪し、上記の改善策の理解を頂いた。		
担当			