(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 一天龍ケ崎
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-行会 本部)

相談・苦情窓口 障がい者支援施設一天龍ケ崎

苦情解決責任者: 吉岡 理絵(管理者)

苦情受付窓口 : 平石 宏司 TEL:0297-86-7727 FAX:0297-86-7728

第三者委員 平井 智一(居宅介護支援事業所いっしん龍ケ崎)

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 龍ケ崎市役所福祉部障がい福祉課

TEL:0297-60-1528 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。

受付	·日時	R7	6月	2日	(月)	11	: 00	頃	受付方法	1)面接 2、電話 3、その他()
受付有											
申し出	人氏名									住所:	
利用者。	との関係										
利用和										電話:	
苦情に対	する種類		1. 接	遇 2	. 職員	3.	援助、	技術面	面に関し	て 4. 設備	5. その他()
概要	面会の際に	タンス	の中の	の下着	が破れ	てじ	た。				
	他入所者様	が居室	≧に入	り破っ	ている	ので	はなし	いかとお	お話がは	ある。	
	Г										
	1、話を聞い	てほし	いし、	2、教	えてほ	しい		3、訓	査をし	てほしい	
要望	4、改善をし	てほし	い	5、弁	償して	ほし	い	6、詢	付罪して	ほしい	
	7、その他())			
	1、説明不足	2		2、職	場∙職	員の	態度	3、フ	゚ライバ	シー侵害	
想定原因	4、被害を受	きけた		⑤,サ	ービス	の内	容•質	の不足	2		
	6、その他())			
(1、その場で	回答•	処理					2、事	業確認	忍∙調査	
対応	3、他の機関	目へ連絡 かんしゅう かんしょう かんしょう かんしょう かんしょう かんしょう かんしょう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう しゅうしゅう しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゅう しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゅうしゃ しゃりん しゅうしゃ しゃ しゅう しゃ	絡∙紹	介							
	4、その他(電話									
	本人様も原	宝室の	出入,	Jが頻	繁にあ	り、厄	宝室の	施錠が	徹底さ	れていなかっ	った。
今後の注 意点と反											
省											
	居室の施	錠の徹	底も難	維しいね	為、衣勢	質を別	別の場	所で管	理させ	とていただく。	
改善策											
以音乐											
	対応·結果										
苦情解決 責任者		お母様	制に割	罪し改	善策し	こつし	いてお	伝えす	る。		
		お母様	まより	了承を	頂く。						
担当											

受付	日時	R7	4月	16日	(水	;)	16	: 00	頃	受付方法	()面接 2、電話 3、その他()
受付着	者氏名										
申し出	人氏名									住所:	
利用者。	との関係										
利用	者氏名									電話:	
苦情に対	けする種類		1. 指	接遇 2	. 職員	3. 援	助、拮	支術面	に関し	て 4. 設備	5. その他()
概要											
	外泊の際に	歯科受	を診に	こ行った	:が、歯	科医よ	り歯	石がセ	メント	のように前歯	i全体を包み歯茎
	の方まで入	り込ん	でい	ると言れ	っれてし	ハたがし	口腔?	ナアは	行って	いるのか?	
	1、話を聞い	てほし	しい	2、教	えてほ	しい		3、調	査をし	てほしい	
要望	4、改善をし	てほし	いし	5、弁	償して	ほしい		6、謝	罪して	ほしい	
	7、その他()				
	1、説明不足	2		2、職	場・職	員の態	度	3、プ [.]	ライバ	シー侵害	
想定原因	4、被害を受	きけた		⑤, サ	ービス	の内容	₹•質(の不足			
	6、その他()				
,	①、その場で	:回答•	処理	!				2、事	業確認	忍∙調査	
対応	3、他の機関	へ連	絡▫紹	介							
	4、その他(電話									
今後の注 意点と反 省	本人様の	強い支	援拒	否があ	り実行	出来て	いな	い事か	多か	った。	
改善策	本人様の	拒否も	あるフ	が、スタ	ッフを	変更す	るなと	ご工夫	して支	援していく。	
++ ++ /27 >+	対応・結果										
苦情解決 責任者		支援技	巨否も	あり、	口腔ケ	アを実	行です	きてい	ないこ	とが多かった	-事を謝罪する。
		改善贫	まにつ	ついてお	話しし	、ご理	解いた	とだい	<i>t</i> =。		
担当											

受付	·日時	R7	3月	24日	(F)	1	2	: 30	頃	受付方法	1、面接 2、電話 3、その他()
受付す	 皆氏名												
申し出	人氏名										住所:		
利用者。	との関係												
利用和											電話:		
苦情に対	する種類		1. 技	妾遇 2	. 職員	3.	援助	、技	技術面	に関し	て 4. 設備	5. その他()	
概要	面会の際に	確認す	すると	不明な	衣類が	うるく	存在	し <i>†</i> :	- 。				
	担当スタッフ	な名	前の	確認を行	テってし	いるの	のか '	?					
	T												
	1、話を聞い										てほしい		
要望	4、改善をし	てほし	いし	5、弁	償して	ほし	い		6、謝	罪して	ほしい		
	7、その他()					
	1、説明不足	Ē		2、職	場∙職	員の	態度		3、プ ⁻	ライバ	シー侵害		
想定原因	4、被害を受	きけた		⑤, サ	ービス	の内	容・፟	質♂	不足				
	6、その他()					
(1、その場で	回答	- 処理	1					2、事	業確認	忍∙調査		
対応	3、他の機関	へ連	絡•紛	四介									
	4、その他(電話											
	衣類の名詞	前の確	認不	足であ	り、担	当ス [·]	タッフ	が	散底で	きてし	ハなかった		
今後の注意点と反													
省													
						入れ・	る時、	、居	室のタ	シスト	に片付ける時	Fの3回確認する事を	
改善策	スタッフ全	員に居	引知徿	炫底して	いく。								
苦情解決	対応·結果												
責任者		改善贫	策につ	ついてお	話しし	ご理	とと とりまた とうしょう とうしょう とうしょう とうしょう とうしょう という という という はい という はい とうしん という はい しょう しょう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅうしゅう しゅうしゅう しゅうしゅう しゅうしゅう しゅうしゅう しゅうしゅう しゅうしゅう しゅうしゅう しゅうしゅう しゅうしゃ しゃく しゅうしゃ しゃく しゅうしゃ しゃく しゅうしゃ しゃく しゃく しゃく しゃく しゃく しゃく しゃく しゃく しゃく し	ナニナ	どく。				
担当													

受付	日時	R6	11月	6日	(水)	10	:	05	頃	受付方法	(1) 面接 2、電話 3、その他()
受付れ	 皆氏名												
申し出	人氏名											住所:	
利用者。	上の関係												
利用和												電話:	
苦情に対	する種類	1.	. 接遇	2. 🛚	敞員	3.	援助	、技	術配	面に	関して	4. 設備(5. その他(相談)
概要	本人様に義	歯を作	成した	こいと	要望	があ	iる。						
	1、話を聞い	てほし	いし、	2、教	えて	ほし	いし		3,	、調	査をし	てほしい	
要望	4、改善をし	てほし	いし	5、弁	償し	てほ	Eしい		6,	、謝	罪して	ほしい	
	⑦ その他(義歯の	D作成										
	1、説明不足	2		2、職	場∙耳	敞員	の態	度	3,	、プラ	ライバ	シー侵害	
想定原因	4、被害を受	きけた		5、サ	ービ	スの	内容	*•質	のオ	下足			
	6、その他()					
	1、その場で	'回答•	処理						2,	、事	業確認	忍∙調査	
対応	3、他の機関	目へ連	絡▫紹∶	介									
	4. その他(電話											
人後の注													
今後の注 意点と反													
省													
	*# C #				- 1416 121		Lm =// 1		~ Date	O 45	- 1	1_1Z Ph. 1/	<u> </u>
	義圏の作	F灰に*	ついて	、医猡	そでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これ	割に	相談し	ン、北	I 猝(の選	科医	に通院し作品	以する。
改善策													
苦情解決	対応·結果												
責任者		近隣0				_							
		ご家族	気に報	告し、	「あり	かと	とうご	ざい	ます	ح ر -	の事。		
1													
担当													

受付	日時	R6	7月	18日	(木)	14	: 30	頃	受付方法	<u>(1)</u> 面接 2 3、その他(<u>2、電話</u>)
受付着										, , , , , ,	
申し出	人氏名								住所:		
利用者と	上の関係										
利用者									電話:		
苦情に対	する種類		1 渡	遇 2.	職員 3.援	助、技	術面に	こ関し	て 4. 設備	5. その他()
概要	自立支援医	療の有	剪効期	限が近	付いていたね	為、施	設利用	の請	求書に同封	して期限が近	いことをご
	していたが、	後見	人様カ	(気付く	ことなく有効	期限が	過ぎて	こしま	うた。		
	その後、電	話連絡	をした	まれてし	まい、ご迷惑	をおか	いけして	てしま	う事になった	5 °	
	たくさんの垂	『便物 』	が届く	ため、	今後は電話連	終をし	てほし	しいと	ご要望があ	った。	
	1、話を聞い	てほし	い	2、教	えてほしい	3	3、調査	をし	てほしい		
要望	4、改善をし	てほし	いし	5、弁(賞してほしい	6	5、謝罪	関して	ほしい		
	7、その他()					
	1、説明不足	2		2、職均	易・職員の態	度(3、プラ	イバ	シー侵害		
想定原因	4、被害を受	きけた		⑤, サ-	ービスの内容	- 質の	不足				
	6、その他()					
	① その場で	回答•	処理			2	2、事業	连確認	忍∙調査		
対応	3、他の機関	目へ連	絡∙紹	介							
	4、その他(電話									
	後見人様	こはた	くさん	の郵便	物が届くのて	えお知	らせた	ごけて	ごは発見され	にくく不親切た	きった。
今後の注 意点と反	郵送したこ	とで、	こちら	の思い	が通じている	と思い	い込ん	でしま	まった。		
省	電話連絡	をし忘れ	れてし	まった。							
	有効期限の	の近い	方に	ま、引き	続きお知らせ	せや電	話連絡	各での	ご案内する	とともに、後見	.人様へは(-
改善策	細やかなっ	やり取り	り等も	電話連	絡をし、密な	関係性	生を築し	ハてし	, \ <_		
7.2											
苦情解決	対応·結果										
責任者		今後に	は封書	で送る	だけでなく、「	電話連	絡で習	密にさ	らり取りをし信	言頼関係を築い	いていく。
担当											

受付	日時	R6	7月	15日	(F)	10	: 00	頃	受付方法	1、面接 (2) 3、その他(、電話)
受付有	5氏名										, , , , , , ,	·
申し出	人氏名									住所:		
利用者。	上の関係											
利用和										電話:		
苦情に対	する種類		1. 指	妾遇 2	. 職員	3) <u>H</u>	援助、	技術面	に関し	て 4. 設備	5. その他()
概要	7月14日に	面会に	行った	た時、首	の後	ろが赤	くなっ	ていた	。職員	に伝えたが	気付いていなく	
	申し送り等る	をしった	いりと	行って名	次しい。	0						
	1、話を聞い									てほしい		
要望(④、改善をし		いし、	5、弁	償して	ほしい	١	6、謝	罪して	ほしい		
	7、その他()					
	1、説明不足	2		2、職	場∙職	員の態	度	3、プ	ライバ	シー侵害		
想定原因	4、被害を受	きけた		⑤ , サ	ービス	の内容	聲•望	の不足	,			
	6、その他()					
	① その場で	:回答	·処理	<u> </u>				2、事	業確認	忍∙調査		
対応	3、他の機関		絡•紹	引介								
	4、その他(電話										
A (// =) >	今後は入	所者様	の小	さな変ん	化など	もしつ	かりと	職員間	で申	し送りを行っ	ていく。	
今後の注 意点と反												
省												
	施設のか	かりつ	け医だ	か近隣の	の皮膚	料へ(の受託					
改善策												
苦情解決	対応・結果								-			
責任者					-						送りが出来てい	なかった፤ ┃
	を謝罪する	5。近隔	姓の 凡	と膚科へ	への受	診を行	い結	果を報	告しこ	『理解して頂ぐ	ζ.	
15.00												
担当												

受付	日時	R6	4月	15日	()	月)	11	: 30	頃	受付方法	(1) 面接 2、電話 3、その他()
受付着											
申し出	人氏名									住所:	
利用者。	との関係										
利用和										電話:	
苦情に対	する種類		1. 接	遇 2.	職員	3. 援	助、抗	支術面	に関し	て 4. 設備	5. その他()
概要	眼鏡のねじ	のゆる	みのね	確認を	お願い	してい	たが、	面会	の際に	こ確認したら	ねじが緩んでいた。
	レンズの汚	れも拭	き取り	されて	いなか	いった。					
	Г										
	1、話を聞い	てほし	しい	2、教	えてほ	しい		3、調	査をし	てほしい	
要望	4、改善をし	てほし	۱۱.	5、弁	賞して	ほしい		6、謝	罪して	ほしい	
	7、その他()				
	1、説明不足	Ē		2、職	場∙職	員の態	度	3、プ	ライバ	シー侵害	
想定原因	4、被害を受	きけた		⑤, サ-	ービス	の内容	₹•質0)不足			
	6、その他()				
	① その場で	回答•	処理					2、事	業確認	忍∙調査	
対応	3、他の機関	へ連	絡∙紹	介							
	4、その他(電話									
	夜勤者が	巡視の	際に	確認す	ること	こなって	ている	が、ス	くタッフ	'全員に周知	されていなかった。
今後の注 意点と反											
省											
と 改善策	再度 申	し送り	を行し	ヽスタッ	フ全員	に周矢	11して	もらう	0		
3 0%											
→ 1 1 + 1 + 1 + 1 + 1 + 1 + 1 + 1 + 1 + 1 + 1	対応·結果										
苦情解決 責任者		スタッ	フ全員	への原	割知、1	散底す	る事を	伝え	謝罪す	ける。	
		今後も	きよろし	しくお願	いしま	きすとお	話が	あり、	ご理解	昇いただくこと	が出来た。
担当											

受付	·日時	R6	3月	3日	(日)	9	:	30頃	受付方法	1、面接 <u>2</u> 、 3、その他(電話)
受付す	 者氏名												,
申し出	人氏名										住所:		
利用者。	との関係												
利用和											電話:		
苦情に対	する種類	1.	接遇	2. 鵈	損	€.	援助	、技行	術面	面に関し [・]	て 4. 設備	5. その他()
概要	2月29日のタ	外泊の際	に散	髪を行	って	いけ	こが、	スタ	ツフ	7が気付2	かずに		
	こころ美容室	室での散	髪を行	うって	しま	った							
1	①、話を聞い	てほしし	١ 2	、教え	てに	ましし	,١		3,	調査をし	てほしい		
要望	4、改善をし	てほしい	5	、弁償	して	こほし	しい		6,	謝罪して	にほしい		
	7、その他()					
	1、説明不足	2	2	2、職場	禓∙職	員(の態度	ŧ	3,	プライバ	シー侵害		
想定原因	4、被害を受	きけた	(5	、サー	-ビフ	スの	内容•	質0	不	足			
	6、その他()					
	1、その場で	፻回答•如	理						2,	事業確認	忍∙調査		
対応	3、他の機関	目へ連絡	•紹介	•									
	4、その他()					
今後の注 意点と反 省	外出・外泊の	の際には	ご家力	族様に	確認	忍を行	行うこ	とで	今	後はこの	ような事の無	悪いように徹底す	·る。
76 * * *	今後は外泊	の際に間	枚髪を	行って	[頂<	くよう	うにお	父様	きに	お願いす	る。施設での	の散髪は行わなり	いことを
改善策	スタッフ全員	が周知 [・]	する。										
	対応·結果												
苦情解決 責任者	スタッフの硝	望認不足	で散暑	€を行·	って	しま	った	事を記	射手	 する。			
	改善策につ	いてお父	様と	話し合	ŀ١٠.	ご理	と と と と と と と と と と と と と と と と と と と	たた	: <.)			
担当													

受付	·日時	R6	1月	7日	(日)	14	: 3	0 頃	受付方法	1、面接 <u>2</u> 3、その他(電話
受付有											, ,	
申し出	人氏名									住所:		
利用者。	との関係											
利用										電話:		
苦情に対	する種類		1. 接	遇 2.	職員	3. 援	助、抗	支術面	面に関し	て 4. 設備	5. その他()
概要	外泊の際に	着替え	えを準値	帯してし	いたが	、薄手(の服し	<i>∟かフ</i>	しってい	なかった。		
	Г											
	1、話を聞い							3、訓	書査をし	てほしい		
要望	4. 改善をし	てほし	い	5、弁(賞して	ほしい		6、詢	対罪して	ほしい		
	7、その他()					
	1、説明不足	Ē		2、職均	昜∙職	員の態	度	3、フ	゚ライバ	シー侵害		
想定原因	4、被害を受	きけた	(<u>5</u> , サ-	ービス	の内容	•質0	の不足	Ē			
	6、その他()					
	① その場で	:回答	-処理					2、事	業確認	忍∙調査		
対応	3、他の機関	目へ連	絡•紹忿	介								
	4、その他(電話										
	着替えを準	準備す	る際に	は季節	行に合	ったもの	Dを準	≛備す	ること	をスタッフ全	員が周知できてい	ハなかっ
今後の注												
意点と反 省												
76 ¥ ₩	外泊時等	着替え	を準備	する際	常には	季節に	合った	た衣装	質の準値	備を行う事。		
改善策												
	対応·結果											
苦情解決 責任者		季節(こ合った	た着替	えを準	≛備して	いな	かっナ	こことを	謝罪する。		
711		改善贫	策をお	話ししこ	ご理解	いただ	\ _0					
						<u>-</u>	-					
担当												
,												