

(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： 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。

苦 情 ・ 相 談 受 付 表

一天龍ヶ崎

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()
受付者氏名			
申し出人氏名			
利用者との関係			
利用者氏名			
住所:			
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	面会の際にタンスの中の下着が破れていた。 他入所者様が居室に入り破っているのではないかとお話がある。		
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(電話		
今後の注意点と反省	本人様も居室の出入りが頻繁にあり、居室の施錠が徹底されていなかった。		
改善策	居室の施錠の徹底も難しい為、衣類を別の場所で管理させていただく。		
苦情解決責任者	対応・結果 お母様に謝罪し改善策についてお伝えする。 お母様より了承を頂く。		
担当			

苦 情 ・ 相 談 受 付 表

一天龍ヶ崎

受付日時	R7 4月 16日 (水) 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			
利用者との関係			
利用者氏名			
住所:			
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 外泊の際に歯科受診に行ったが、歯科医より歯石がセメントのように前歯全体を包み歯茎の方まで入り込んでいると言われていたが口腔ケアは行っているのか？			
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(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ない事が多かった。		
改善策	本人様の拒否もあるが、スタッフを変更するなど工夫して支援していく。		
苦情解決責任者	対応・結果 支援拒否もあり、口腔ケアを実行できていないことが多かった事を謝罪する。 改善策についてお話しし、ご理解いただいた。		
担当			

苦 情 ・ 相 談 受 付 表

一天龍ヶ崎

受付日時	R7 3月 24日 (月) 12 : 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			
利用者との関係			
利用者氏名			
住所:			
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	面会の際に確認すると不明な衣類が多く存在した。 担当スタッフは名前の確認を行っているのか？		
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(電話		
今後の注意点と反省	衣類の名前の確認不足であり、担当スタッフが徹底できていなかった		
改善策	洗濯後に衣類をたたむ時、かごに入れる時、居室のタンスに片付ける時の3回確認する事をスタッフ全員に周知徹底していく。		
苦情解決責任者	対応・結果 改善策についてお話しご理解いただく。		
担当			

苦 情 ・ 相 談 受 付 表

一天龍ヶ崎

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()
受付者氏名			
申し出人氏名			
利用者との関係			
利用者氏名			
住所:			
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(相談)		
概要	本人様に義歯を作成したいと要望がある。		
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(義歯の作成)		
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(電話)		
今後の注意点と反省			
改善策	義歯の作成について、医療機関に相談し、近隣の歯科医に通院し作成する。		
苦情解決責任者	対応・結果 近隣の歯科医に通院をし、義歯の作成をしてもらう。 ご家族に報告し、「ありがとうございます」との事。		
担当			

苦 情 ・ 相 談 受 付 表

一天龍ヶ崎

受付日時	R6 7月 18日 (木) 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			
利用者との関係			
利用者氏名			
住所:			
電話:			
苦情に対する種類	1 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	自立支援医療の有効期限が近付いていた為、施設利用の請求書に同封して期限が近いことをご通知していたが、後見人様が気付くことなく有効期限が過ぎてしまった。 その後、電話連絡をし忘れてしまい、ご迷惑をおかけしてしまう事になった。 たくさんの郵便物が届くため、今後は電話連絡をしてほしいとご要望があった。		
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(電話		
今後の注意点と反省	後見人様にはたくさんの郵便物が届くので、お知らせだけでは発見されにくく不親切だった。 郵送したことで、こちらの思いが通じていると思い込んでしまった。 電話連絡をし忘れてしまった。		
改善策	有効期限の近い方には、引き続きお知らせや電話連絡でのご案内するとともに、後見人様へは1 細やかなやり取り等も電話連絡をし、密な関係性を築いていく。		
苦情解決責任者	対応・結果 今後は封書で送るだけでなく、電話連絡で密にやり取りをし信頼関係を築いていく。		
担当			

苦 情 ・ 相 談 受 付 表

一天龍ヶ崎

受付日時	R6 7月 15日 (月) 10 : 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			
利用者との関係			
利用者氏名			
住所:			
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	7月14日に面会に行った時、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 申し送り等をしっかりと行って欲しい。		
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(電話		
今後の注 意点と反 省	今後は入所者様の小さな変化などもしっかりと職員間で申し送りを行っていく。		
改善策	施設のかかりつけ医か近隣の皮膚科への受診		
苦情解決 責任者	対応・結果 身体 of の小さな変化にも気づく事が出来なかったことと、職員間での申し送りが出来ていなかった事 を謝罪する。近隣の皮膚科への受診を行い結果を報告しご理解して頂く。		
担当			

苦情・相談受付表

一天龍ヶ崎

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()
受付者氏名			
申し出人氏名			
利用者との関係			
利用者氏名			
住所:			
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	眼鏡のねじのゆるみの確認をお願いしていたが、面会の際に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った。		
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(電話)		
今後の注意点と反省	夜勤者が巡視の際に確認することになっているが、スタッフ全員に周知されていなかった。		
改善策	再度 申し送りを行いスタッフ全員に周知してもらう。		
苦情解決責任者	対応・結果 スタッフ全員への周知、徹底する事を伝え謝罪する。 今後もよろしくお願いしますとお話があり、ご理解いただくことが出来た。		
担当			

苦 情 ・ 相 談 受 付 表

一天龍ヶ崎

受付日時	R6 3月 3日 (日) 9 : 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			
利用者との関係			
利用者氏名			
住所:			
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	2月29日の外泊の際に散髪を行っていたが、スタッフが気付かずに こころ美容室での散髪を行ってしまった		
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	外出・外泊の際にはご家族様に確認を行うことで今後はこのような事の無いように徹底する。		
改善策	今後は外泊の際に散髪を行って頂くようにお父様にお願いする。施設での散髪は行わないことを スタッフ全員が周知する。		
苦情解決責任者	対応・結果 スタッフの確認不足で散髪を行ってしまった事を謝罪する。 改善策についてお父様と話し合い、ご理解いただく。		
担当			

苦 情 ・ 相 談 受 付 表

一天龍ヶ崎

受付日時	R6 1月 7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			
利用者との関係			
利用者氏名			
住所:			
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	外泊の際に着替えを準備していたが、薄手の服しか入っていなかった。		
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(電話		
今後の注意点と反省	着替えを準備する際には季節に合ったものを準備することをスタッフ全員が周知できていなかった。		
改善策	外泊時等着替えを準備する際には季節に合った衣類の準備を行う事。		
苦情解決責任者	対応・結果 季節に合った着替えを準備していなかったことを謝罪する。 改善策をお話ししご理解いただく。		
担当			