

様式1 苦情申出書(事業者)

【**秘**】

苦情申出書

(申出人→事業者)

申出書作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人五倫会

苦情解決責任者 様

下記のとおり貴事業所のサービスに関する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人(当事者)

(ふりがな) 氏名	匿名希望	生年月日	明・大・昭・平 年 月 日
住所 (施設名)	〒	電話番号	— —
連絡先 住所	〒	電話番号	— —
苦情に係る事実のあった日	平成27年12月13日～平成27年12月13日		
苦情のあるサービスの種類			
苦情の内容	帰省日、着用していた肌着が表裏反対になっていた。また持って帰った枕カバーのファスナーが壊れていた。		

○この申出書を書いた人(申出人)

当事者と の関係	1. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟 5. 子の配偶者 6. 他の家族 7. 知人 8. ケアマネージャー 9. 民生委員 ⑩. その他(施設職員)
-------------	--

本人以外の場合以下も記入してください。

(ふりがな) 氏名		電話番号	
住所	〒		
連絡先住所	〒		

受付日	受付担当者			解決責任者
平成27年 12月13日	西村			灘 一善
申出人へ の確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 済 〕		
	話し合いへの第三者委員の 助言、立会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 済 〕		

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 27 年 12 月 13 日 (金)	苦情の発生時期	27 年 12 月 13 日	受付 No.	
記入者	西村		苦情の発生場所	姫路暁乃里 玄関	
申出 人	氏名 (フリガナ)	匿名希望		住 所	TEL
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情 の 内 容	相談の 分類	①支援の内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③ 財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他 ()			
	帰宅時、着用の肌着が表裏反対になっていた。 持ち帰った枕カバーチャックが壊れていた。				
申出 人 の 希 望	しっかり確認してほしい。				
備 考					
申出 人 の 要 望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()				
申出 人 へ の 確 認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 [済]				
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 [済]				

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input checked="" type="checkbox"/> その他(職員の確認不足)
処理経過	
結 果	

様式 3

苦情受付報告書 (第三者委員→苦情申出人)

平成 年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員名) 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No.)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 27 年 12 月 13 日 (金)	苦情申出人名	匿名希望
苦情発生時期	平成 27 年 12 月 13 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
苦情の内容	帰宅時、着用の肌着が表裏反対になっていた。 持ち帰った枕カバーチャックが壊れていた。		

話し合い結果記録書

(苦情受付担当者)

平成 27 年 12 月 13 日

[記録者：苦情受付担当者氏名 _____ 西村 _____]

苦情申出者氏名： [利用者本人でない場合の代理人氏名： _____]
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名： [立会い無し]
相談日：平成 27 年 12 月 13 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】 衣類が反対であり、確認されていない。自分の子を茶の見てくれているのか。ファスナーの壊れも職員は気が付いていなかった。
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】 確認がしっかりと行えていなかった。ファスナーについても職員の意識の低さが原因である為、日頃よりしっかりと把握するよう全職員へ通知した。
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】 ・ 個人の持ち物、しっかりと確認を行い帰省時には家人へ様子報告を行う。 ・ 職員は衣類等着用できているかチェックする。
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
[次回話し合いの日時：平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日 () _____ 時 _____ 分~]

苦情申出者 (代理人) 氏名： _____ [印]

苦情解決責任者氏名： _____ 灘 一善 [印]

第三者委員氏名： _____ [印]

様式 5

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

(第三者委員)

(苦情申出人) 様

(苦情解決責任者名) 印

平成 27 年 12 月 13 日付けの苦情 (受付No.) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	帰宅時、着用の肌着が表裏反対になっていた。 持ち帰った枕カバーチャックが壊れていた。
解決結果	帰省時には改めて衣類の確認と身体チェックを徹底するよう気を付ける。 利用者の持ち物についても日頃より注意観察を行う。

様式1 苦情申出書(事業者)

【**秘**】

苦情申出書

(申出人→事業者)

申出書作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人五倫会
苦情解決責任者 様

下記のとおり貴事業所のサービスに関する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人(当事者)

(ふりがな) 氏名		生年月日	明・大・昭・平 年 月 日
住所 (施設名)	〒	電話番号	— —
連絡先 住所	〒	電話番号	— —
苦情に係る事実のあった日	平成28年6月2日～平成28年6月2日		
苦情のあるサービスの種類	生活介護、施設入所		
苦情の内容	・腹筋を毎日すると支援員は言っていたが、毎日できていない。 ・パジャマが半袖であり、帰省時の夜間に発熱・吐き気があった。職員には気付いて長袖を着せて欲しかった。		

○この申出書を書いた人(申出人)

当事者と の関係	1. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟 5. 子の配偶者 6. 他の家族 7. 知人 8. ケアマネージャー 9. 民生委員 ⑩. その他(施設職員)
-------------	--

本人以外の場合以下も記入してください。

(ふりがな) 氏名		電話番号	
住所	〒		
連絡先住所	〒		

受付日	受付担当者			解決責任者
申出人への確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>	確認欄	[済]
	話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/>	確認欄	[済]

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 28 年 6 月 2 日 (木)		苦情の発生時期	28 年 6 月 2 日	受付 No.	
記入者	小南		苦情の発生場所	姫路暁乃里		
申出人	氏名 (フリガナ)	匿名希望		住所	TEL	
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ()				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入						
苦情の内容	相談の分類	①支援の内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ④ 財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他 ()				
	・腹筋を毎日すると支援員は言っていたが、毎日できていない。 ・パジャマが半袖であり、帰省時の夜間に発熱・吐き気があった。職員には気付けて長袖を着せて欲しかった。					
申出人の希望	・体重維持と運動不足解消の為、運動を毎にして欲しい。また、職員の周知徹底をして欲しい。 ・気候の変化に合わせて衣類の調整を行って欲しい。					
備考						
申出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input checked="" type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 [済]					
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 [済]					

相談記録	<p>6/2 20:30 外泊迎え時に母親からお腹が張っている事を指摘され、まず排便状況について聞かれる。職員が朝夕声掛けをして毎日排便がある事を伝える。体重の事を気にされており、腹筋を毎日しているかどうか聞かれる。運動は毎日行っているが腹筋はできていない事を伝えると、腹筋は毎日声を掛けてさせて欲しいと要望がある。また、これまでなぜできていないのか、担当職員が他職員への発信ができていないのではないかと指摘される。運動の事については全職員周知しているが、腹筋ができていなかった事を謝罪し、職員に周知徹底し、毎日必ず実施する事を確約し了承を頂く。</p> <p>6/2 20:45 母親の携帯から施設に連絡があり、体が熱く熱があるとの事。朝は吐き気がしていたが昼以降様子に変り無く、夕方の検温時も平熱であった事を伝える。母親は職員が体調に気付いて長袖の着せて欲しかったとの事であった。</p>
想定原因	<p>■説明・情報不足 □職員の態度 ■サービス内容 □サービス量 □権利侵害 □その他（ ）</p>
処理経過	<p>6/5 20:00 母親の送りで帰所する。熱が下がった後は元気に過ごしたそうである。帰所する前日が蒸し暑く、夜勤時に他職員が半袖のパジャマを出した件を報告し謝罪を行う。母親より「事を大きくしてしまっただちらこそ申し訳なかったです」との事であった。</p>
結 果	<p>腹筋を毎日行い、運動不足の解消・体重の維持に努めている。また気候に合わせて衣類調整を行う。</p>

様式 3

苦情受付報告書 (第三者委員→苦情申出人)

平成 年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員名) 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No.)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 28 年 6 月 2 日 (木)	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 28 年 6 月 2 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
苦情の内容	・腹筋を毎日すると支援員は言っていたが、毎日できていない。 ・パジャマが半袖であり、起床時の夜間に発熱・吐き気があった。職員は気付いて長袖を着せて欲しかった。		

様式 4

【 秘 密 】

話し合い結果記録書

(苦情受付担当者)

平成 年 月 日

〔記録者：苦情受付担当者氏名 上之園・小南 〕

苦情申出者氏名： 〔利用者本人でない場合の代理人氏名： 〕
苦情解決責任者氏名： 灘 一善
第三者委員氏名： 〔立会い無し〕
相談日：平成 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出者の意見・希望】 ・体重維持と運動不足解消の為、運動を毎にして欲しい。また、職員の周知徹底をして欲しい。 ・気候の変化に合わせて衣類の調整を行って欲しい。
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】 ・腹筋が毎日できていなかったことを謝罪する。 ・気候に合わせて衣類の調整を行う。
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】 ・毎日腹筋を行う事を約束し、職員へ周知徹底する。 ・気候に合わせて衣類調節を行う。
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
〔次回話し合いの日時：平成 年 月 日 () 時 分～〕

苦情申出者（代理人）氏名： [印]

苦情解決責任者氏名： 灘 一善 [印]

第三者委員氏名： [印]

様式 5

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

(第三者委員)

(苦情申出人) 様

(苦情解決責任者名) 印

平成 年 月 日付けの苦情(受付No.)については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	<ul style="list-style-type: none">・腹筋を毎日すると支援員は言っていたが、毎日できていない。・パジャマが半袖であり、起床時の夜間に発熱・吐き気があった。職員は気付いて長袖を着せて欲しかった。
解決結果	<ul style="list-style-type: none">・毎日腹筋を行う事を約束し、職員へ周知徹底する。・気候に合わせて衣類調節を行う。

様式1 苦情申出書(事業者)

【**秘**】

苦情申出書

(申出人→事業者)

申出書作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人五倫会
苦情解決責任者 様

下記のとおり貴事業所のサービスに関する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人(当事者)

(ふりがな) 氏名		生年月日	明・大・昭・平 年 月 日
住所 (施設名)	〒	電話番号	— —
連絡先 住所	〒	電話番号	— —
苦情に係る事実のあった日	平成28年10月18日～平成28年10月28日		
苦情のあるサービスの種類			
苦情の内容	玄関に入るがこちらから声をかけなければ対応に出てこなかった。事務所扉は開いており明らかにこちらに気が付いているはずであった。誰か分からなくても挨拶をして対応に出てくるべきである。		

○この申出書を書いた人(申出人)

当事者と の関係	1. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟 5. 子の配偶者 6. 他の家族 7. 知人 8. ケアマネージャー 9. 民生委員 ⑩. その他 ()
-------------	--

本人以外の場合以下も記入してください。

(ふりがな) 氏名		電話番号	
住所	〒		
連絡先住所	〒		

受付日	受付担当者		解決責任者
平成28年 10月18日	藤井		灘 上之園
申出人へ の確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 済 〕	
	話し合いへの第三者委員の 助言、立会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 済 〕	

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 年 月 日 ()		苦情の発生時期	年 月 日	受付 No.	
記入者			苦情の発生場所			
申出人	氏名 (フリガナ)			住 所	TEL	
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ()				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入						
苦情 の 内 容	相談の 分類	①支援の内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ⑤ 財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑥ その他 ()				
	苦情受付(日時：平成 28 年 10 月 18 日(火)13 時) 来訪者より。「玄関に入るがこちらから声をかけなければ対応に出てこなかった。事務所扉は開いており明らかにこちらに気が付いているはずであった。誰か分からなくても挨拶をして対応に出てくるべきである」					
等 申出人の 希望	新人教育、マナー接客研修を受けさせるべきである。					
備 考						
申出人 の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()					
申出人 への確 認	第三者委員への報告の要否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 []		
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 []		

様式 3

苦情受付報告書 (第三者委員→苦情申出人)

平成 年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員名) 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No.)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 28 年 10 月 18 日 (火)	苦情申出人名	利用者家族
苦情発生時期	平成 28 年 10 月 18 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
苦情の内容	職員態度について 玄関に入るがこちらから声をかけなければ対応に出てこなかった。事務所扉は開いており明らかにこちらに気が付いているはずであった。誰か分からなくでも挨拶をして対応に出てくるべきである。		

話し合い結果記録書

(苦情受付担当者)

平成 28 年 10 月 18 日

[記録者：苦情受付担当者氏名 _____ 藤井 _____]

苦情申出者氏名： [利用者本人でない場合の代理人氏名： _____]
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名： [立会い無し]
相談日：平成 28 年 10 月 18 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】 マナー、態度が悪い
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】 苦情内容を全職員に通知を行い、施設職員としての意識・態度を改めるよう話を行った。 また研修に積極的に参加するようにする。
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】 「挨拶」という基本的なことが出来ておらず、不快な思いをさせてしまった。新人であっても職員としての意識を持ち、自覚と責任をもち業務にあたる。
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
[次回話し合いの日時：平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日 () _____ 時 _____ 分～]

苦情申出者（代理人）氏名： [印]

苦情解決責任者氏名： [印]

第三者委員氏名： [印]

様式 5

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

(第三者委員)

(苦情申出人) 様

上之園 淑子 印

平成 28 年 10 月 18 日付けの苦情（受付No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	来訪者から声を掛けなければ対応にも出て来ず、態度も悪い。 誰か分からなくても挨拶をして出てくるべきである。
解決結果	マナー接遇研修に各部署から参加をすることを決定。 要望や指摘については真摯に受け止め、改善を図る。

様式1 苦情申出書(事業者)

【**秘**】

苦情申出書

(申出人→事業者)

申出書作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人五倫会
苦情解決責任者 様

下記のとおり貴事業所のサービスに関する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人(当事者)

(ふりがな) 氏名		生年月日	明・大・昭・平 年 月 日
住所 (施設名)	〒	電話番号	— —
連絡先 住所	〒	電話番号	— —
苦情に係る事実のあった日	平成 28年 10月 28日～平成 28年 10月 28日		
苦情のあるサービスの種類	生活介護		
苦情の内容	・入浴日の変更が伝わってなかった。 ・お守りの扱いをしっかりとほしかった。		

○この申出書を書いた人(申出人)

当事者と の関係	①. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟 5. 子の配偶者 6. 他の家族 7. 知人 8. ケアマネージャー 9. 民生委員 10. その他 ()
-------------	---

本人以外の場合以下も記入してください。

(ふりがな) 氏名		電話番号	
住所	〒		
連絡先住所	〒		

受付日	受付担当者		解決責任者
平成 28年 10月 28日	森本		灘・上之園
申出人へ の確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 済 〕	
	話し合いへの第三者委員の 助言、立会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄〔 済 〕	

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 28 年 10 月 28 日 (金)		苦情の発生時期	28 年 10 月 28 日	受付 No.	
記入者	森本 隆義		苦情の発生場所	姫路暁乃里		
申出人	氏名 (フリガナ)		住所	TEL		
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ()				
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入						
苦情の内容	相談の分類	① 支援の内容に関する事項				
	生活介護を利用しており、急遽入浴日に変更となり、10/28 に入浴を行う。本人が首からかけているお守りは、入浴日には外して来所しており、入浴の変更を保護者へ通知していなかった。母親よりお守りをどのようにしていたか連絡があり、服と一緒にお守りを置いていた事を伝える。母親よりお守りは三法(さんほう)の上に半紙を敷いて置かなければならないと言われる。					
申出人の希望等	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴の変更を伝えて欲しかった。 ・お守りは持たせて生活介護を利用したい。 					
備考						
申出人の要望	<input checked="" type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 [済]		
	話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否			要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 [済]		

相談記録	<p>10/28 17:00(電話) 母より本日お風呂に入ったようであるが、首からかけていたお守りはどうしていたか教えてほしいと言われる。なぜか確認すると、「お守りは神様であり、お守りが三法(木の 10cm 角の置物)の上に半紙を敷いて置かなければ、謝りに行かなければならない」と言われている。三法といわれる物も分からず、そのような儀式がある事も知らなかった為、他の職員へ確認して再度連絡を入れる旨を伝える。</p> <p>10/28 17:10(電話) 他の職員へ儀式の様な事や三法について確認するが、分からないとの事で再度母に連絡する。三法はいつか忘れたが、かなり前に職員へ渡したとの事で荷物置き場を確認するが、無い為母に伝える。また母より入浴の日が変更する事があるのか確認がある為、基本月木に行うが、日課によって変更する事もあると伝えると、今後はお守りは持たさず生活介護を利用するとの事です承する。母には入浴日が変更になった事をお伝えできていなかった事については謝罪を行う。</p>
想定原因	<p>■説明・情報不足 □職員の態度 □サービス内容 □サービス量 □権利侵害 □その他 ()</p>
処理経過	<p>お守りは持たさず生活介護を利用する事を決定したが、翌日の生活介護を休まれた為、自宅に伺って話を聞くと、お守りは本人を守る物なので持たせたいとの事で、施設での入浴は中止となる。</p>
結 果	
<p>現在もお守りを持って生活介護の利用は継続中である。</p>	

様式 3

苦情受付報告書 (第三者委員→苦情申出人)

平成 28 年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員名) 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付 (受付No.) についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 28 年 10 月 28 日 (金)	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 28 年 10 月 28 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
苦情の内容	生活介護を利用しており、急遽入浴日が変更となり、10/28に入浴を行う。本人が首からかけているお守りは、入浴日は外して来所しており入浴の変更を保護者へ通知していなかった。 母よりお守りをどのようにしていたか連絡があり、服と一緒にお守りを置いていた事を伝える。母よりお守りは三法(さんほう)の上に半紙を敷いて置かなければならないと言われる。		

話し合い結果記録書

(苦情受付担当者)

平成 28 年 月 日

〔記録者：苦情受付担当者氏名 上之園・森本〕

苦情申出者氏名： 〔利用者本人でない場合の代理人氏名： 〕
苦情解決責任者氏名： 灘 一善
第三者委員氏名： 〔立会い無し〕
相談日：平成 28 年 10 月 28 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】 ・入浴日の変更を伝えて欲しかった。 ・お守りは持たせて生活介護を利用したい。
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】 ・入浴日の変更を伝えていなかった事を謝罪する。 ・今後、入浴日の変更があるかもしれない事を伝える。
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】 ・母の希望で施設での入浴は中止し、お守りを持って生活介護を利用する。
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
〔次回話し合いの日時：平成 年 月 日 () 時 分～〕

苦情申出者（代理人）氏名： 〔印〕

苦情解決責任者氏名： 〔印〕

第三者委員氏名： 〔印〕

様式 5

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

(第三者委員)

(苦情申出人) 様

(苦情解決責任者名) 印

平成 28 年 10 月 28 日付けの苦情 (受付No.) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	<p>生活介護を利用しており、急遽入浴日が変更となり、10/28 に入浴を行う。本人が首からかけているお守りは、入浴日は外して来所しており入浴の変更を保護者へ通知していなかった。</p> <p>母よりお守りをどのようにしていたか連絡があり、服と一緒にお守りを置いていた事を伝える。母よりお守りは三法(さんほう)の上に半紙を敷いて置かなければならないと言われる。</p>
解決結果	<p>入浴の変更を伝えていなかったことについて謝罪し、今後お守りをどのようにするか伺うと、お守りは持たずに生活介護を利用する事を決定する。しかし、翌日の生活介護を休まれた為、自宅に伺って話を聞くと、お守りは本人を守る物なので持たせたいとのことで、施設での入浴は中止となる。以降、以降生活介護の利用は継続中である。</p>

様式1 苦情申出書(事業者)

【**秘**】

苦情申出書

(申出人→事業者)

申出書作成日：平成 年 月 日

社会福祉法人五倫会

苦情解決責任者 様

下記のとおり貴事業所のサービスに関する苦情を申し出ます。

○苦情を持つ人(当事者)

(ふりがな) 氏名	匿名希望	生年月日	明・大・昭・平 年 月 日
住所 (施設名)	〒	電話番号	— —
連絡先 住所	〒	電話番号	— —
苦情に係る事実のあった日	平成28年11月6日～平成28年11月6日		
苦情のあるサービスの種類	生活介護、施設入所支援・		
苦情の内容	・紺と白の格子柄の長袖のパジャマが紛失している。 ・衣類の管理が出来ていない。		

○この申出書を書いた人(申出人)

当事者と の関係	1. 本人 2. 配偶者 3. 子 4. 兄弟 5. 子の配偶者 6. 他の家族 7. 知人 8. ケアマネージャー 9. 民生委員 ⑩. その他(施設職員)
-------------	--

本人以外の場合以下も記入してください。

(ふりがな) 氏名		電話番号	
住所	〒		
連絡先住所	〒		

受付日	受付担当者			解決責任者
平成28年 11月6日	森本			灘 一善
申出人へ の確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 [済]		
	話し合いへの第三者委員の 助言、立会の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 確認欄 [済]		

相談記録	<p>11/6 8:30 本人と母親が外出から帰所される。リースの布団になった為布団を持って帰ると言われ、ついでに衣類のチェックをされる。母より「紺と白の格子柄の長袖の夏用のパジャマがない」と言われ、本日中に確認する事を伝える。母より「今まで破られたり、捨てられたりすることがあったが、またですか」と言われる為本日確認して明日病院受診で来所される為、その時に報告する事を伝えて母は一旦帰る。</p> <p>11/7 10:00 大塩病院受診の為、母が来所される。居室全室と衣類庫を探して紺と白の格子柄のパジャマを5つ(他の利用者のもの)を集め、母に確認してもらおうが違うとの事。母より誰かに流されたか、捨てられたのかなと言われる。母と今後の衣類管理について話をし、パジャマは1セットだけ出してその他は鍵の付いた棚に片付ける事です承を頂く。また職員に衣類の管理をしっかりとしてもらおうように伝える事も約束する。</p>
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input checked="" type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他()
処理経過	<ul style="list-style-type: none"> ・パジャマは鍵の付いた棚で管理をする。 ・職員に衣類の管理をしっかりと行うよう引き継ぎで伝える。
結 果	
<p>現在母は不定期で衣類の確認をされているが、パジャマ等の衣類の紛失はない。</p>	

様式 3

苦情受付報告書 (第三者委員→苦情申出人)

平成 年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員名) 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No.)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 28 年 11 月 6 日 (日)	苦情申出人名	匿名希望
苦情発生時期	平成 28 年 11 月 6 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
苦情の内容	母より紺と白の格子柄の長袖のパジャマが紛失していると報告を受ける。		

様式 4

【 秘 密 】

話し合い結果記録書

(苦情受付担当者)

平成 27 年 12 月 13 日

〔記録者：苦情受付担当者氏名 上之園・森本 〕

苦情申出者氏名： 〔利用者本人でない場合の代理人氏名： 〕
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名： 〔立会い無し〕
相談日：平成 28 年 11 月 6 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】 ・紺と白の格子柄の長袖のパジャマが紛失している。 ・衣類の管理ができていない。
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】 ・パジャマは鍵の付いた棚で管理をする。 ・職員に衣類の管理をしっかりと行うよう引き継ぎで伝える。
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
〔次回話し合いの日時：平成 年 月 日 () 時 分～〕

苦情申出者（代理人）氏名： [印]

苦情解決責任者氏名： 灘 一善 [印]

第三者委員氏名： [印]

様式 5

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

(第三者委員)

(苦情申出人) 様

(苦情解決責任者名) 印

平成 28 年 11 月 6 日付けの苦情 (受付No.) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	母より紺と白の格子柄の長袖のパジャマが紛失していると報告を受ける。
解決結果	全居室の衣類、衣類庫、支援員室等、衣類管理している場所を探す。似た衣類が 5 着あった為、持ち主に了承を頂き、母に確認してもらった。しかし本人のパジャマでは無かった。おそらく他利用者が捨てたり、トイレに流された可能性もあると母は言っておられ、最近パジャマが無くなる事も続いているとも言われている。衣類の管理方法について話をし、パジャマ 1 セットのみ出しておき、その他のパジャマは鍵の付いた棚でしっかり管理させてもらう事を伝える。

