

## 聖隷おおぞら療育センター苦情解決制度についてご紹介いたします。

当施設には、苦情解決委員会が設置されております。入所及びショートステイ、あさひ等の施設サービスを利用されている方、又は、そのご家族からの苦情への適切な対応により、利用者様が福祉・医療サービスを適切に利用することができるようにすることが目的です。

### 【苦情解決委員会について】

月1回施設内での委員会を開催し、受付した苦情・意見についての対応を検討しております。年に2回第三者委員の参加による委員会を開催し、施設内の委員会で処理したものを報告し、意見をいただいております。また、緊急で検討が必要な事が生じた場合は、第三者委員を招集して報告検討するように取り決めしております。

### 【苦情の受付方法については、以下の方法があります】

- ▶意見箱での意見回収（施設内3箇所設置、隔週回収）
- ▶直接面接での受付
- ▶電話での受付（施設代表電話：053-437-1467）
- ▶ファックスでの受付（施設代表ファックス：053-437-8714）

苦情受付担当者 篠ヶ瀬信行（総務課長補佐）

第三者委員 上嶋祐志

苦情解決責任者 藤田敦（事務長）

石打剛義（法人監事）

## ★ ☆ ★ 建 築 日 記 ★ ☆ ★ ☆ ★ ☆ ★ ☆ ★

敷地の造成工事が完了し、いよいよ建物の建築工事がスタートしました！



3号館（新棟）の杭打ちを行っています。建物をしっかり確実に支持するため、長さ37メートルの杭を地中に打設します。

機械棟部分を掘削しています。



### 苦情解決委員会より（2010年7月～2010年9月）

受付日	苦 情 内 容	回答日	苦 情 解 決 の 結 果
2010 8/2	外来リハビリ訓練を受けている患者さんのご家族から、「夏休み期間となり、他の患者さんで兄弟を連れた方が多く、訓練室が混みあっており、本人が訓練に集中できないため、何とかならないでしょうか」と申し出があった。	2010 8/5	ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。玄関の掲示板や受付及び訓練室内への入室はできるだけ避けていただくように案内する掲示を行いました。また、受付担当職員からも、大人数でお越しの方へは、声かけを行うように致しました。今後ともご利用様が訓練に集中できる環境作りに配慮していきたいと存じます。貴重なご意見を頂きありがとうございました。

	11月	12月
ショートステイ	70人 (349日)	74人 (359日)
日中一時支援	2人 (4日)	4人 (11日)
ボランティア	22人 (5グループ)	17人 (4グループ)
実 習	5人 (2グループ)	1人 (1グループ)