

## あおぞらプランⅡ 2013ver.

2006年12月に「障害者権利条約」が国連で採択されました。日本も2007年9月に署名をしましたが、批准には至っておらず、その準備のために国内法の整備を行っています。その一環として、2012年10月1日に「障害者虐待防止法」が施行されました。障害者の尊厳を守るために、虐待を細かく定義し、虐待の芽を摘み、虐待を起こさない、起こさせない法律になっています。

「障害者権利条約」は、「われわれのことを我々抜きで勝手に決めるな」(Nothing about us without us! ) というスローガンを掲げ、障害者の視点からつくられましたが、「あおぞらプランⅡ」は、2000年にすでに利用者自身の声で権利宣言(あおぞら宣言)が作られ、それは画期的なことでした。しかし、神奈川県では、人権侵害が後を絶ちません。神奈川県知的障害施設団体連合会では、職員の奮起を促すために「あおぞらプランⅡ2013Ver.」を作成しました。「障害者虐待防止法」ができなかったとしても、私たちは、「あおぞらプランⅡ」の精神を持って利用者の権利擁護に努められるはずです。

# あおぞら宣言（知的障害施設利用者権利宣言）

## 前文

世間の人には障害者っていうけれど、もし自分に障害があったらどんな気持ちができるでしょうか。障害がある人もない人もみな同じ人間です。同じようなことを考えます。今まで私たちは、障害がない人たちと一緒に勉強してきたり、過ごしたりすることがあまりありませんでした。だから障害がない人たちのものさしでわたしたちをみているのではないでしょう。

施設の中では一つの枠に入ってしまったら自分のいいところや自分のことがなかなか見れないことがあります。施設での生活が長いと、施設に染まってしまうと、時として夢のことさえ忘れてしまいます。施設にいるから、できないことをがまんしていることがたくさんあります。

どうやって生きていったらいいのか、どうしたらみんなに理解してもらえるのかを、いつも考えていますが、むずかしいことです。社会に出ると何か遠い目で見られているような時があって、とても悲しい気持ちになります。でも、社会には自分の悲しい気持ちを励ましてくれたり、慰めてくれる人がいます。そうした時、私は一人で生きているのではないと失いかけた自信を取り戻したりします。

## 第1条 障害者としてではなく一人の人間としてみてほしい

自由になりたい、障害者としてではなく、一人の人間としてみてほしい。障害をもっているからといって、差別せず、一人の仲間として受け止めてほしい。変な目で見たりしないで、平等にあつかってほしい。

## 第2条 地域で生活したい

もっと施設の外に出て、もっといろいろな経験がしたい。自分のしたいことのために、職員だけでなく、遠慮なく手伝いをたのめる人がほしい。施設と関係ない人と関わっていききたい。違う施設や施設の外で自分が選んだ仕事がしたい。地域で生活がしたい。

## 第3条 自分のことは自分で決めたい

施設の中でも自分の生活ができるような、一人部屋や設備を考えてほしい。自分の秘密は秘密のままでいたい。だれにも自分の生活をじゃまされたくない。自分の事を決める話し合いには必ず参加したい。わからないことは聞いて、自分のことは自分で決めていきたい。

## 第4条 自分のお金は自分のためにつかいたい

年金のことで知らないことが多い、わかりやすく説明してほしい。お金は自分で管理したい、わからないことやお金の計算は、手伝ってほしい。自分のお金は自

分のためにつかいたい。

#### 第5条 障害についてもっと知ってほしい

障害者だからといっていじめたり、ばかにしたり、失敗したからといって人をあざわらうのはよくない。差別は絶対やめてほしい。職員の中にも理解してくれる人とそうでない人がいる。私たちをもっと大切にしてほしい。私たちの障害についてもっと知ってほしい。困ったときには一般の人にも力を貸してほしい。そして、私たちも困っている人がいたら助けてあげたい。もっと楽しく世間を見たいと思う。

#### 第6条 遠慮なく相談したい

暴力をされると悲しくなる。感情的に、大きな声でしかられると、頭の中がこんがらがって、何もかもいやになってしまい、よけいに何でしかられているのかわからなくなることがある。暴力やいじめをなくしてほしい。それは犯罪だと思う。困ったり悩んだりしたとき、本当は相談したくてもしにくいときがある。職員に「待ってて、あとで」と言われるときがある。遠慮なく話を聞いてくれて相談できる所がほしい。

権利宣言だけでは、世の中は変わらないと思います。施設の中だけではなく、もっと社会へ訴えていかなければ、私たちの本当の権利は守られないと思います。

# あおぞらまもろう宣言（知的障害者権利擁護宣言）

## 第1条 あおぞら宣言の尊重

私たち職員は、あおぞら宣言を尊重し、利用者一人ひとりをかけがえのない存在として大切にし、共に生きることをめざします。

## 第2条 個人の尊厳

私たち職員は利用者の障害の状態、行動、性格、年齢、性別等いかなる理由によっても差別せず、励ましと賞賛を忘れず、一人ひとりが安心と誇りを持って暮らせるよう支援します。

私たち職員は、常に利用者の声をよく聞き、悩んでいる時、あるいは利用者から支援を求められた時は、適切に解決するように努めます。

## 第3条 サービス利用者・市民権

私たち職員は、利用者の市民としての権利を守り、常に対等な立場で誠実に接し、地域社会の中で豊かな生活を送ることが出来るように努めます。

## 第4条 プライバシー保護

私たち職員は、利用者の知る権利を大切にするとともに、利用者一人ひとりの情報とプライバシーを守り、秘密保持、私的空間と時間の確保に配慮します。

## 第5条 自己決定権

私たち職員は、利用者の個性を理解し、障害の状態に応じた支援を受ける権利と、利用者自らが選択、決定したことを尊重し、自分の事は自分で決める権利を保障します。

## 第6条 表現の自由

私たち職員は、交流と表現活動を、利用者の権利として支援します。

## 第7条 財産権

私たち職員は、利用者の年金、貯蓄、遺産等、財産を守り、それらの権利がおかされることがないように支援します。

## 第8条 社会意識の改革

私たち職員は、利用者が地域の中で市民として生活していくために、常に地域の

理解と協力を得られるように努めます。

#### 第9条 不服の申し立て

私たち職員は、利用者の人権を守るための専門機関をつくり、本人の訴えが解決されるよう支援します。

#### 第10条 社会的マナー

私たち職員は、福祉サービスを行う者として、言動や身だしなみに注意を払います。

#### 第11条 研鑽

私たち職員は、福祉サービスを行う者として、常に研鑽に努めます。

# あおぞら計画(行動計画)

## 基本行動計画

- 1 利用者の個々の障害を理解し、個人として尊重する。
- 2 利用者に対して体罰はどんな理由があってもしない。
- 3 危険防止のための行動抑制について、十分に説明し同意を得る。
- 4 利用者に対して高圧的、乱暴な言動をしない。
- 5 利用者に対し年齢に応じた適切な呼称を用いる。  
呼び捨てやあだ名、『君、ちゃん』呼びの廃止。
- 6 「先生」呼びを廃止する。
- 7 施錠のあり方について常に検討する。

## 自己選択、自己決定支援

- 1 利用者自治会と本人活動(セルフ・アドボカシー)への支援をすすめる。
- 2 利用者本人に関する話し合いへの参加をすすめる。
- 3 衣食住や施設内の役割に関する利用者の希望、選択、決定を尊重する。  
服装、嗜好調査、年齢や体調に応じた食事、食事時間、寝具、室内装飾、施設内の役割や係り等。
- 4 日課、作業、行事等についての目的、内容、期間を明示し、本人同意の上実施する。
- 5 個人の嗜好を尊重する。(飲酒、喫煙)
- 6 わかりやすく情報を提供する。
- 7 預かり金の管理状況を開示し、本人の意思にもとづいて使用する。

## 市民としての暮らしの保障

- 1 地域生活支援を推進する。
- 2 財産管理制度を確立する。
- 3 男女交際、同居、結婚の支援をすすめる。
- 4 プライベートな時間と空間を保障する。

## 権利擁護システムが確立

- 1 身近な相談機関の設置等のアドボカシー機能を確立する。
- 2 サービス評価機能を推進する。
- 3 オンブズマン活動の充実・推進をはかる。

## 社会福祉施設等における不祥事の防止に関する緊急アピール

社会福祉施設等の職員の皆様へ

最近、社会福祉施設の職員による利用者の人権を侵害する、性的虐待や預り金の着服などの不祥事が続いており、県民の福祉を推進する県行政の責任者として非常に残念でなりません。

こうした不祥事は、施設の利用者はもとより、県民の皆様の信頼を損ね、ひいては県の福祉全体に対する不信につながりかねない、極めて重大な問題であると認識しております。

不祥事の未然・再発防止のためには、まず、社会福祉施設等で働いておられる職員の皆さん一人ひとりが、自分自身にも起こりうる人権意識の問題として受け止めていただくとともに、管理監督の立場にある方々は、現場で様々な課題に向き合い、職員とともに解決していくという原点に立ち返らなければなりません。

県といたしましては、施設における不祥事の防止に向け、職員全体に対する一斉の自己点検、施設の責任者による業務や職員管理の状況の点検・見直しを改めてお願いするとともに、職員研修の実施や必要な指針の作成など、関係機関と一体となった取り組みを進めてまいりますので、職員の皆さん、管理監督者の皆さんには、利用者が安心して福祉サービスを受けられる施設づくりに向かって共に取り組んでいただくようお願いいたします。

平成 21 年 6 月 26 日  
神奈川県知事 松沢成文

特集  
5

# 社会福祉法人明星会 竹の子学園経済的虐待について



坂井正志

社会福祉法人明星会  
竹の子学園 施設長  
神奈川県知的障害福祉協会  
人権委員会委員長



竹の子学園では平成21年に、生活支援員が入所者の預り金を私的流用するという、経済的虐待事件を起こしてしまいました。事件を起こした職員は、人望も厚く、家族からも信頼を置かれている職員でした。それだけに、竹の子学園の関係者にとってのショックは相当なものでした。当時を振り返り、竹の子学園でどのように対処してきたかを述べさせていただきます、皆様の参考にしていただけたらと思います。

## 竹の子学園経済的虐待の概要

平成21年5月7日、事務長から「どうもA支援員が利用者の預り金を私的流用しているようだ」と報告がありました。すぐA支援員を呼んで事情を聞いたところ私的流用を認めたので、A支援員を自宅待機とし、すぐ神奈川県障害福祉課へ一報を入れ、次の日に報告に行くことにしました。また、理事長、事務長、私の3人で今後について話し合い、調査を始めました。

当園は、平成6年4月1日に開設し、当時の支援職員は、経験者が5名と未経験者が16名でスタートし、まずは利用者との仲良くなることに主眼を置き、利用者の心をつかもうと、外出を奨励し、利用者の預り金をできるだけ利用者が使いやすい体制をとっていました。事務職員が、支援担当職員の作成した金銭出納帳と現金残高の照合のみを行い、法人内に利用者の預り金の用途を点検・確認する体制がありませんでした。A支援員は、人望も厚く家族からの人気も絶大で、次期幹部候補の一番手でした。ゆえに事件が発覚してから、職員・家族の動揺は最たるもので、「辞めさせないでほしい」とおっしゃる家族もいたくらいです。

平成20年4月に支援職員から事務へ配属された事務職員が、利用者預り金の担当となり、金銭出納帳の点検を始めました。A支援員は、利用者を良く外出に連れ出して

いたので、その分お金もたくさん使っていました。しかし、それにしても預金引き出し依頼が多いことに不審を抱き、レシートの明細を細かくチェックするようになりました。そして、利用者が購入するには疑問のある商品が含まれていることに気が付き、疑念が募りましたが、直接本人に聞いたことができず、事務長及び生活支援課長の両名に預り金管理の強化を申し出、職員会議で小遣いチェックの強化を全職員に伝えました。しかし、A職員よりチェックを厳しくする必要はないと、事務職員は激しく抗議を受け、そのことを生活支援課長に伝えましたが、私的流用の確信には至っていませんでしたので、具体的な報告はせず、あくまでも小遣いチェックの強化に務めました。

全職員に向けても、預り金の私的流用を戒める注意を行っていましたが、平成21年度になってもA職員は相変わらず私的流用を続けていました。最初に事務員がおかしいと感じたことを事務長、生活支援課長に報告した時、2人に問題意識が乏しく、事件の発覚には至らず、また、組織として事務長、施設長、理事長の連絡・報告体制が確立していなかったことが事件発覚が遅れた一因になりました。そうして、平成21年5月7日を迎えました。

## 事件の後始末

当園では、平成11年以降の利用者の金銭出納帳とレシー



トを張り付けたものを保管していたので、2ヵ月をかけて、すべてを調査しました。全利用者について、年齢、家族構成、嗜好や施設の利用状況に基づき、不必要と思われる用途があるレシート、合法的に説明できないレシート（利用者が飲食しない缶コーヒー、酒類、おつまみ、子ども用衣類、CD、スニーカー等）を抽出し、それらに記載された購入品についてより詳細に確認を行いました。その結果、A支援員が担当している利用者以外には不審な内容は認められませんでした。調査の中で、もしかしたら利用者のために購入したのでは、と思われる物品もありましたが、今となっては特定ができないので、それらもすべて「被害」として取り扱うことにし、A支援員も了承しました。その結果、被害を受けたものは18名で、総額2,612,031円に及びました。それに伴い、平成21年6月30日までに法人から被害者名義の口座へ被害金額を振り込み終えました。そしてA職員は、その後、法人が立て替えている被害金額を全額法人へ返済しました。

県への報告6回、県の臨時監査・調査3回、臨時監事会、臨時理事会、被害者の会2回開催、事件検討委員会4回開催し報告書作成、被害者所属市町村福祉へ説明・謝罪8ヵ所、被害者家族へ個別説明・謝罪、神奈川県知的障害福祉協会へ説明・謝罪、神奈川県知的障害施設団体連合会理事会へ説明・謝罪、小田原記者クラブで記者会見、その他、警察や労働基準監督署に相談に行ったりしました。

## 改善事項

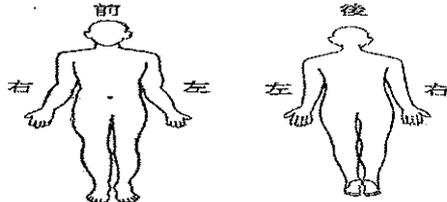
小口現金（小遣い）の取り扱いについての取り決めを「施設長通達」とし、全職員に周知をさせました。

- ①小遣いの用途等を、利用者・ご家族等・担当者で協議し、個別支援計画を作成する。
- ②普通預金の引き出しについては、預金引き出し依頼書に用途を明記の上、必ず課長の許可を得る。その際、記名の可能な利用者には、署名してもらう。
- ③上記の計画の範囲外のものを購入する場合は（電化製品等の高価なもの等）、購入前に必ず生活支援課長（必要に応じてご家族等）の許可を得る。

- ④購入後、領収書（レシート）に利用者の名前を記載し、物品名が記載されていないものについては、具体的にわかるようにし、生活支援課長（不在の場合は、地域支援課長・事務長・施設長）に確認。生活支援課長は、必要に応じ購入してきた物品の確認もする。
- ⑤お祭り等、領収書等が発行されない場合は、引率職員が記名した明細を作成する。
- ⑥領収書等は原本をご家族に渡し、コピーをファイルに保管する。その際、領収書等は、重ねて貼らないこと。
- ⑦ご家族等より現金をお預かりした際は、必ず預かり証を発行し、原則預金通帳に入金後、利用者の必要に応じて引き出す。
- ⑧小遣い帳は月末締めとし、出納員（事務職員）が現金残高と照合する。

その他、研修等を含め、職員教育を今まで以上に言い、職員会議の都度、「あおぞらプランII」（知的障害者権利宣言）を復唱する。利用者、ご家族が小さな不満でも施設や法人に対して言いやすい環境を今まで以上に整え、周知していく。定期的で開催している家族会での面接時間の確保、小遣い（小口現金）の出納帳の写しに添付するレシートは原本とし、家族等が確認しやすいようにする。支援を担当する職員に限らず、事務職員等の職員もできる限り家族会に同席するなどして、すべての職員が利用者や家族等と接するようにする。利用者などからの声について、法人として共有が必要な情報については速やかに事務長、施設長に報告する体制を整える。などを具体的に実施するようになりました。

職員教育に力を注ぎ、繰り返し研修を行い、日々自分たちの支援を振り返ることが大切です。今回、この原稿を書くにあたって、当時を振り返り、多大なるご迷惑をおかけし、力不足だったことを痛感しています。虐待は、ほんの些細なことが、気が付かないうちにどんどん大きなものになっていきます。これからも虐待の小さな芽を摘めるように、より良い支援を追求していきたいと思っています。 ㊦

出来事報告書				理事長	総合施設長	事務長	管理職	管理職			
事故報告	インシデント	ひやりはっと	意見・要望								
該当者氏名				サビ管	各責任者	リスク長	看護師	看護師	栄養士		
第一発見者											
発生日		平成 年 月 日		発生時間		時 分					
報告者				印	報告日	平成 年 月 日					
区分	けが 転倒 異食 誤飲食・誤嚥 他害 (利用者トラブル)										
	誤与薬 (飲ませ違い・飲みこぼし・飲ませ忘れ・服薬拒否・セットミス・帰宅、外出時)										
	所在不明 (事業所内・外出時等) 物品破損 入浴 連絡ミス 金銭管理										
	送迎 製品製造管理 要望・意見 その他										
身体の状態	やけど 骨折 打撲 擦過傷 切り傷 裂傷 精神的被害										
	噛み傷 捻挫 その他 ( )										
身体の部位	頭部		顔面	頸部	肩部	胸部	背部	腹部			
	腰部		臀部	腕 (右・左)		手 (右・左)		足 (右・左)			
身体の状況特記											
発生場所	竹の子学園										
	ケアセンター										
	パン工房ハッピー										
	竹の子ホーム										
	エール										
	ワンステップ										
	その他										
上司報告		有 ( ) ・ 無		看護師報告	有 ・ 無		通院先				
出来事内容											
対応状況											
医療処置内容											
家族への報告				様 (続柄 )		報告者					
報告日		平成 年 月 日		報告時間		時 分					
報告時の家族の反応・意見等											
出来事の原因と分析内容											
今後の予防対策	検討した日時		平成 年 月 日		会議名						
リスク会議より											

# 明星会 出来事報告書・報告基準

平成25年 4月

事故の種類	項目	事故報告書の判断基準	インシデント報告書の判断基準
けが	やけど	全ての場合について事故報告書を記載する。	けがの程度が軽微で処置の必要がない場合は、インシデント報告。
	骨折		
	擦り傷	けがの状態から看護師の処置又は医療機関への通院が必要で、家族にも報告を必要とするようなけがの場合は、事故報告書の記載は必須とする。	
	打撲		
	切り傷	原則として、軽微なけが以外は、家族に報告する。	
	裂傷		
転倒	自傷	転倒後、けがの状態から看護師の処置又は医療機関への通院が必要なけがの場合、転落、ベッド等からのすり落ちを含む。	転倒が起きそうであった場面はひやりはっと報告。転倒(転落)後にけがの程度が軽微で処置の必要がない場合は、インシデント報告。
異食		食べ物でないものを口の中に入れた場合、又はそれが口の周りに付着して、飲み込んだ可能性が高い場合は、事故報告書の記載は必須とする。特に便のように衛生面からも問題となる場合は、頻度の多少に関らず事故報告書を記載する。その際に食べてしまったものを明確に記載する。	口の中に入れる前に発見した場合は、インシデント報告。
誤飲食・誤嚥		食べ物・水・唾液などが食道ではなく、気管のほうに入ってしまった、吸引、掻きだし、吐き出させ等の応急処置を必要の場合は、事故報告書を記載する。	
他害(利用者トラブル)		けがの状態から看護師による処置または医療機関への通院が必要な場合で、かつ家族等にも報告が必要と認められるようなけがについては、事故報告書を記載する。	けがの程度が軽微で処置の必要がない場合は、インシデント報告。
誤与薬	飲ませ違い	全ての場合について事故報告書を記載する。	与薬前に発見対処できた場合はインシデント報告。
	飲みこぼし	本来の服薬時間から一時間以上を経過した場合は、事故報告書を記載する。利用者の特定できない飲みこぼしは、利用者不明の事故報告書を記載する。	一時間以内に発見対処できた場合は、インシデント報告。
	飲ませ忘れ		
	服薬拒否		
	セットミス	与薬前に発見した場合、事故報告の必要なし。	インシデント報告。
	帰宅・外出	帰宅や外出に関わる薬についての報告事項を記載。帰宅時の未服薬は家族に確認する(インシデントは無し)	
所在不明	事業所内	すぐに発見できず、複数職員で捜索した場合、事故報告書を記載する。捜索マニュアルと同じとする。	すぐに発見された場合はインシデント報告。その際に時間を明確に記載する。
	外出時等	捜索体制を組んで捜索した場合、短時間のうちに発見された場合でも事業所外というハイリスクな環境での出来事であり、事故として報告する。	
物品破壊		調度品も含め、私物に関係なくテレビやラジオ等の家電製品、眼鏡、時計、建物の扉やドア・ガラスなどを破損させた場合は、事故報告書を記載する。しかし、軽微な破壊や破損は、支援課長(生活・地域)の判断により除外しても差し支えない。	破壊には至らなかったが、その可能性があった場合には、インシデント報告。
入浴		入浴支援中についての事柄(けが・転倒・濡れ・のぼせ・湯温の調整・車椅子使用时・着脱衣等)について報告する。	程度が軽微で処置の必要がない場合、被害を未然に防げた場合は、インシデント報告。
連絡ミス		職員間・利用者・家族・後見人等・関係機関などの連絡が滞ったために、利用者・後見人等・家族・顧客等に被害を与えた場合、事故報告書を記載する。	被害の程度が軽微な場合、被害を未然に防げた場合はインシデント報告とする。
金銭管理		全て事故報告として報告する。但し、利用者個人の小遣い管理は含めない。	
送迎		乗降車、車椅子の固定・解除、シートベルトの着用、走行中の事故など送迎に関わる事故について報告する。(交通・車両事故は別途車両事故報告書にて報告する)	被害の程度が軽微な場合、被害を未然に防げた場合はインシデント報告とする。
作業・製造管理		作業に関する重大な間違いや異物混入など商品管理に関する事項、発注・受注ミス、納受品に関する事項について記載する。	被害の程度が軽微な場合、被害を未然に防げた場合はインシデント報告とする。
意見・要望		利用者、家族、後見人等や外部からの通報などから寄せられたご意見・ご要望のうち、法人の苦情解決制度を利用しない内容について記載する。些細な意見、要望でも担当者だけで承らず、報告する。	
その他		上記以外の事項で「事故報告書」を提出するのか、あるいは「インシデント報告」を提出するのか判断の難しい事例については、その都度支援課長が判断する。	

# 事 故 報 告 書

記載年月日 (平成 年 月 日)

法人名	社会福祉法人 明星会		
事業所名	竹の子学園	サービス種類	施設入所支援32
事業所番号	14123-000-53		
事業所所在地	〒250-0052		
	神奈川県 小田原市府川752-5		
管理者氏名	坂井正志	記載者氏名	
連絡先 (TEL)	0465-32-7740	連絡先 (FAX)	0465-32-7741
該当利用者氏名		性別・年齢	
受給者番号			
事故発生日時	平成 年 月 日 時頃		
事故発生場所			
事故の種類 (該当する番号 に○をつける)	1 死亡	5 感染症	その他の場合は記入
	2 骨折	6 所在不明	
	3 誤嚥	7 職員の犯罪行為等	
	4 食中毒	8 その他	
事故の内容	(概要)		
	(原因)		
事故発生時に 行なった対処			
医療機関			
治療の概要			
連絡済関係機関			
利用者の状況 (病状、入院の有無 家族への報告 説明内容等)			
損害賠償等の状況			
再発防止に向けた 対応・対策 今後の取り組み			
職員間の周知 徹底の方法			



(様式1)

# 苦情申出書

受付日	年 月 日	受付番号	
受付者		苦情担当	
受付種類	<input type="checkbox"/> 来園 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 手紙 <input type="checkbox"/> その他		

苦情申出人 ( 利用者本人  利用者本人以外)

苦情申出人氏名 (利用者本人以外の場合利用者氏名、続柄)	(利用者氏名： ) (続柄： )
苦情申出人住所 (利用者本人の場合記載不要)	〒 - 番 ( )

苦情内容

援助関係	<input type="checkbox"/> 排泄 <input type="checkbox"/> 入浴 <input type="checkbox"/> 食事 <input type="checkbox"/> 移動 <input type="checkbox"/> 衣服・整理 <input type="checkbox"/> 日中活動 <input type="checkbox"/> 外出 <input type="checkbox"/> 行事 <input type="checkbox"/> その他 ( )
医療保険	<input type="checkbox"/> 投薬 <input type="checkbox"/> 処置・検査 <input type="checkbox"/> 看護 <input type="checkbox"/> 健康管理 <input type="checkbox"/> その他 ( )
職員対応	<input type="checkbox"/> 援助方法 <input type="checkbox"/> 言動 <input type="checkbox"/> 態度 <input type="checkbox"/> その他 ( )
環 境	<input type="checkbox"/> 居室 <input type="checkbox"/> 清掃 <input type="checkbox"/> プライバシー <input type="checkbox"/> 室温 <input type="checkbox"/> 他利用者との関係 <input type="checkbox"/> その他 ( )
その他	

具体的な内容、利用者等の意向

--

具体的な内容、利用者等の意向



(様式4)

平成 年 月 日

様

竹の子学園  
施設長 坂井 正志

## 苦情への対応について

平成 年 月 日付けで申し出のありました苦情について、次のとおり報告いたします。

(苦情等の内容)

苦情申出書参照

(苦情解決結果、改善約束事項)

苦情申出人確認署名

平成 年 月 日

(様式4)