

1. 基本方針

利用者の意思及び人格を尊重し、利用者や家族のニーズに基づきながら、年齢や障がい特性に応じて、生活支援および日中活動支援を提供するとともに、家族等の身体的・精神的な負担を軽減するために、総合的なニーズを確認していきながら計画的にサービスを提供します。

2. 事業所の重点取組内容

- (1) 利用者の障害特性や心身の状況や置かれている環境に応じて、また本人のニーズや家族の希望を考慮し、よりよい支援とサービス提供に努める。
- (2) 家族や行政、地域、他の福祉関係事業所と連携し、サービス提供の幅を広げていく。
- (3) 利用者やそのご家族が必要な時に必要な支援ができるよう努める。
- (4) 安心した利用に繋げる為、支援内容や利用状況・様子について情報を共有する。
- (5) 障害者虐待防止法を遵守し、利用者一人一人に寄り添った支援を行う。

3. 各事業の一日の流れ

【指定短期入所事業所・日中一時支援事業】

時間帯	内 容	時間帯	内 容
6 : 3 0	起床・洗面	1 3 : 0 0	生活支援・日中活動支援
7 : 1 5	朝食	1 6 : 0 0	入浴
9 : 0 0	生活支援・日中活動支援	1 8 : 0 0	夕食
1 2 : 0 0	昼食		生活支援・余暇時間 就寝

4. 支援内容

- (1) 利用者の状況・状態に応じた生活および、活動等の環境や入浴・排泄・食事・就寝等必要に応じた支援を行い、利用者のニーズに応じた生活環境を整える。
- (2) 年齢や障がい特性に応じて日中活動の場を提供すると共に活動が充実するよう支援を行う。
- (3) 利用者および家族等のニーズに応じた利用が出来るよう他事業所や関係機関と連携する。
- (4) 利用者やご家族と利用やサービスに関する相談をし、サービスに対しての疑問等の解消に努める。
- (5) 具体的支援内容

・ 食事の提供	・ 健康管理	・ 入浴支援
・ 生活支援	・ 日中活動支援	・ 余暇支援

5. 関係機関との連携

事業の実施にあたっては、下記の機関と連携を密にし、利用者の適切な支援とサービスの提供に努める。

- (1) 当該市町及び児童相談所、学校等
- (2) その他の短期入所事業所や福祉サービス事業所、相談支援事業所等
- (3) 併設の生活介護事業所と実施する諸事業、又法人内他事業所

6. 緊急時の対応および安全管理

サービス提供時の利用者の安全・病状の変化・事故等については下記のとおり、適切な対応に努める。

- (1) 家族への連絡
- (2) 主治医やかかりつけ医療機関への連絡
- (3) 救急医療機関への搬送等
- (4) 管理者への連絡等（必要に応じて法人との連携）

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規程により、当施設では利用者又扶養義務者及び家族の皆様方からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

尚、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び、第三者委員は下記のとおりです。

担当名	担当者名	役職	現住所	電話番号
苦情解決責任者	安高 泰志	施設長	松山市福角町甲1829番地 いつきの里	089-978-1166 y-yasutaka@hukuzumikai.com
苦情受付担当者	河窪 哲也	支援課長補佐		089-978-1166 t-kawakubo@hukuzumikai.com
第三者委員	小林 保一	福角会監事	松山市吉藤2-17-46	089-922-5265
	八木 孝教	福角会評議員 選任・解任委員	松山市堀江町甲1378番地5	089-979-0405

1. 対象者

- (1) いつきの里 指定短期入所事業所の利用者
- (2) いつきの里 日中一時支援事業の利用者

2. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面談・電話・書面・メール等により、苦情受付担当者が随時受け付けます。尚、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告、確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は除く）に報告致します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情を解決するための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。尚、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ① 第三者委員による苦情の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整や助言

③ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 愛媛県「運営適正化委員会」の紹介

いつきの里で解決できない苦情は、下記の委員会に申し出ることができます。

委員会名	設置場所	住所	郵便番号	電話番号
運営適正化委員会	愛媛県社会福祉協議会	松山市持田町 3-8-15	790-8553	089-998-3477