



施設サービス改善委員会

一人ひとりの生活と自主を支援します。



社会福祉法人 抱民舎（であいの家あうん・ゆいまある）はご利用の皆さんと一緒に成長していきたいと思っています。

どんな些細な希望・疑問・苦情であれ、
遠慮なくお話し下さい。

そのために社会福祉法人 抱民舎は

1. 利用者等からの苦情の適切な解決に努めます。
2. 利用者の満足感を高め、利用者個人の権利を擁護し、利用者がサービスを適切に利用できるように支援します。
3. 社会性や客観性を確保し、事業者の信頼や適正性の確保を図ります。

社会福祉法第82条の規程により、社会福祉事業の経営者は、常にその提供するサービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないとされています。

苦情というと、聞き苦しいものですが、苦情にはいくつかのレベルがあります。

- ★「要望のレベル」
－「もっとこうだったら良いのに」
 - ★「請求のレベル」
－「契約上こうすべきだ」
 - ★「責任請求のレベル」－「責任をとれ」
- ※要望のレベルなどは信頼関係があつてこそ言える苦情です。

【相談の方法】

いつでもどこでも結構です。また職員直接言いづらいことは、第三者委員にご相談下さい。

電話・ファックス・電話・手紙など

- ☆あなたの代わりに第三者委員が代弁☆
- ◎太田 イク（おおた・いく）
 - ◎木村 美津子（きむら・みつこ）
 - ◎佐々木 豊子（ささき・とよこ）
 - ◎柘植 秀通（つげ・ひでみち）

☆生活介護 であいの家あうん

〒036-1312

弘前市大字高屋字安田735-3

電話0172-82-6060

FAX0172-82-6061

email bz100314@bz03.plala.or.jp

社会福祉法人 抱民舎

施設サービス改善委員会

☆就労継続支援 B型ゆいまある

〒036-8373

弘前市藤代字平田14-2

電話0172-39-1955

FAX0172-39-1956

email yuimaaru@bell.ocn.ne.jp

であいの家あうん支援の特徴

1. 重度制約者の個別の排せつ支援を
計画的に行って、可能な限りトイレでの排せつを促します。
2. 重度制約者の食後の歯磨きを励行し、食後の口腔内の清潔を保持します。
3. 食事の場面には自助具を活用して
自分でも食事を楽しめるように支援します。
4. 利用者自治会では自主的な計画が可能となるように支援します。
5. 社会生活力を身につける取り組みを
します。(宿泊合宿・調理実習等)
6. 理学療法士の理学療法を定期的
に受けられるようにして、二次障害を
予防します。
7. 週2回の入浴支援を行います。
(※希望者を計画的に支援)

法人・事業所苦情解決委員会

★法人苦情解決責任者
池田 久雄 法人理事長
★法人苦情受付担当者
理事 成田 春洋

☆事業所苦情解決責任者
成田 春洋 施設管理者

- ・であいの家あうん(日中一時支援)
- ・ゆいまある

☆事業所苦情受付担当者
白取 新一 サービス管理責任者

- ・であいの家あうん(日中一時支援)
- ・パン工房・ゆいまある

ゆいまあるの支援・運営目標

1. 地域での自立生活の基盤を築きます。
 - (1) 社会人として相応しい行動をとれる人
 - (2) 就労体験を活かし、チャレンジする人
 - (3) 地域での生活を安全に豊かに行なう人
 - (4) 仲間と協調して働ける人
2. 地域住民との信頼関係を築きます。
 - (1) 明るい笑顔と挨拶で対応する人
 - (2) 地域行事に参加し、交流理解する人
 - (3) 社会貢献を進んでする人
3. 地域で暮らせる工賃を目指します。
 - (1) 商品の衛生管理に務めます。
 - (2) 安全な商品を製造します。
 - (3) 美味しいと喜ばれる商品製造
 - (4) 販売実績を伸ばします。