

地域や家庭にひらかれた愛護会をめざして

苦情解決・虐待防止相談レポート
(平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月)

社会福祉法人愛護会では、利用者の方々に安全で、快適な生活を送っていただけるよう、各事業所において発生した苦情や虐待に関する事例について、原因分析を行うとともに、再発防止のための業務改善の取り組みを強化しています。

また、運営の透明化を図るために、情報開示の促進を図るとともに、地域や家庭にひらかれた愛護会をめざして、今後も信頼関係の構築に努めて参ります。

昨年度において報告のあった事例は、以下のとおりです。

苦情・要望

申出人	内 容	対 応
家 族	医療費の領収書を依頼するも、①点数未記載の領収書であったり、②領収証が送付されていないなどが見られる。	電話対応で、①点数内容がわかる領収証発行については自動引き落としのシステムから現金でその都度の支払いに変える。②については謝罪し、今後取扱いに慎重を期すことを伝える。
家 族	担任が子供を怒る場面を数回見た。また、園庭でボーとして子供を見ていないことがある。職員の態度を改めてほしい。	園長・副園長・担任と話しあいをする。言われることに心当たりあり、怒ることがあると反省する。職員としての自覚を持ち、前向きに頑張るよう指導する。保護者には次の日にこの旨を伝え、納得して頂く。

* 苦情や要望がある際は、利用する施設や法人本部権利擁護課 (0197-51-6835) まで、ご遠慮なくお申出下さい。

虐待

平成 29 年度において、虐待に関する報告、相談はありませんでした。今後も虐待の発生防止に努めて参ります。