

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31年4月～令和2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
本 人	誕生者外出の時に車に乗っていた所、急に車が止まり車イスから落ちた。誰も助けてくれなかった。赤信号で車が止まった時に自分で車イスに乗った。施設に戻ってから、運転していた職員から「車イスから落ちた事を黙っている。」と2回言われた。職員に車イスに乗せて欲しかったし、黙っているとわれて怖かった。態度を改善して欲しい。	苦情解決責任者から苦情申出人へ処理経過について話を行う。今後、車両運転の際にはシートベルトの着用、安全運転に留意し、怖い思いはさせない事を伝える。苦情申出人から、運転していた職員から丁寧な謝罪がなされ、自分としてもこれで解決としたいとの事で終了案件とする。尚、職員の利用者への支援については、今回に限らず都度確認を行い、是正が必要な所は、職員に対してしかるべき立場の者からの指導をするように努めていく。

* 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

令和元年度において、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。