

## 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

(令和4年4月～令和5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。

令和4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
匿名希望	「A病院受診前の受付時(順番待ち)、後から来た愛護会の職員に割り込まれた」、「職員教育がどうなっているのか」等と怒り口調で苦情の申し入れがあった。 (法人本部事務局で電話を受信)	当日A病院への通院予定があったのは興郷塾とグループホームの世話人であった。興郷塾補佐が申立人に連絡を取り、事情を説明のうえ、当該職員の特徴や受付前の順番待ちの状況等についてお聞きする。 当初、当該職員本人からの謝罪を求めれていたが、興郷塾補佐からお詫びをし、また、職員本人への注意と職員教育に関する指導を徹底する事を約束させていただきたい旨、申立人へお伝えした。 申立人より、時間が経過していること、今後の対応の説明をいただいたことから、職員本人からの謝罪はいらないことの話をいただいた。
保育園近隣住民の方	無許可で申出人所有の田んぼを東水沢保育園の園児と保育士が散歩していた。以前にも同様の事が第二東水沢保育園の散歩時にあり、同法人であるのに共有されていないのではないかと思った。人の土地を許可なく歩かせる事は教育上よくないと思う。改めてほしい。	当該施設である東水沢保育園の園長と担当保育士で申出人宅を訪問し、職員への指導が行き届いてなかったことと、無許可で田んぼを通ったことに対する謝罪を行った。申出人より、愛護会がより良くなっていくために共有していきましようとの話をいただいた。

\* 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4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。