

苦情解決について

お困りごとはありませんか？

苦情に対し適切な解決に努めます

社会福祉法人くれよんは地域および利用者・ご家族からの苦情に対し、適切な解決に努めます。苦情およびその解決については、個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除き、当ホームページに公表し、改善に努めます。※社会福祉法第 82 条の規定により、当法人では苦情に適切に対応する体制を整えております。

苦情受付担当者

苦情解決責任者	相馬 由佳
苦情受付担当者	川上 咲子
第三者委員	鈴木 様 根本 様

苦情解決について

1. 苦情解決受付

面接・電話・文書等により受付をいたします。

TEL.029-247-9040

2. 苦情解決の報告・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を除く）に報告いたします。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. 苦情解決のための話し合い

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。

第三者委員の立会いによる苦情内容の確認

第三者委員による解決案の調整、助言

話し合いの結果や改善事項等の確認

これまでの苦情解決内容

■身体拘束の適正化・虐待防止について

詳細は苦情解決第三者委員に報告いたしました。

身体拘束の適正化	委員会の開催(4月、5月、7月、10月) 職員研修、(5月) 新職員用研修3回 ホームページに記載	身体拘束の該当利用者 なし
虐待防止	委員会の開催(4月、5月、7月、10月) 職員研修、5月(スピーチロック)新職員用研修3回 早期発見のためのチェックリストに記載 ホームページに記載	虐待を疑われる事案無し

16 施設関係の苦情 2件 苦情

詳細は苦情解決第三者委員に報告いたしました。

支援に関する苦情

1件

施設に関する苦情

1件

申出人	発生日	内容	対応と結果
利用者 Aさん	9月29日	頭が痛いので保護者に連絡をしてほしいと言ったのに、自分で連絡してと、職員に言われショックだった。本人は深く傷つき、翌日まで食事をとれない状態。	保護者・本人・職員で話し合い、職員は支援のつもりで自分で電話をすることを促したが、体調が悪かった利用にすべき支援ではなかったと反省を伝え、本人の意見を取り入れた改善策を提案し、納得して頂いた。
保護者	12月26日	子供(利用者)がコロナ陽性者になったことを親戚の人が知っていた。お菓子を買いに来た時に職員から漏れたのではないか。	対応:職員に個人情報漏洩があった事実はないか確認が心当たりのある者はいなかった。後日、保護者から親戚に伝えたのは利用者本人だったと連絡あり。

■利用者・ご家族からの主な相談について 20件

- ・障害基礎年金手続きについてサポートしてほしい(保護者)3件
- ・グループホームについて(保護者)
- ・同じ作業室の利用者と合わないので困っている(保護者)
- ・日常生活の年金・銀行の必要な手続きについて(利用者)
- ・指を怪我したけど手当が出来ない(グループホームで暮らしている利用者)
- ・SNSでのトラブル(利用者)2件
- ・恋愛問題3件(本人・保護者)

身体拘束の適正化・虐待防止・苦情対応報告書

令和5年5月15日

社会福祉法人 くれよん

理事長 三次 悟殿

苦情解決第三者委員 鈴木 功
苦情解決第三者委員 根本忠行

私たちは、令和4年度4月から令和5年3月までの福祉サービス提供の中で起きた身体拘束の適正化・虐待防止・苦情対応についての下記の方法で確認した結果について、次の通り報告いたします。

1 身体拘束の適正化について

身体拘束適正化担当職員の報告を受け、書類等で確認。該当利用者はいませんでした。身体拘束適正化のために、身体拘束適正化委員会を発足し、職員研修開催・ホームページに記載するなど「身体拘束の適正化に関する指針」に従って実施されたことを確認。

2 虐待防止対応について

虐待防止対応担当職員の報告を受け、各書類等で確認し、虐待に該当する事例がなかったことを確認しました。また、早期発見チェックリストなどを実施し予防に努めていることを確認。

3 苦情対応について

苦情対応担当職員から苦情・相談の報告を受け各種の書類の確認をしましたが、対応が適切に行われており、大きな問題につながらなかったことを確認。

以上のことから令和4年度の福祉サービス提供が適正に行われていたことを報告します。

以 上