

平成 27 年度「苦情解決事業」及び「福祉サービス評価事業」並びに「虐待防止対策事業」について

1. 「苦情解決事業」及び「福祉サービス評価事業」並びに「虐待防止対策事業」の実施

(1) 苦情解決事業・福祉サービス評価事業・虐待防止対策事業担当者会議を開催し、苦情の受付・解決状況や福祉サービスの自己評価、虐待防止の対策等について協議した。

これらにより、現状認識、課題の共有化や情報交換に努めた。

・平成 27 年 6 月 29 日（月）第三者委員 4 名、解決責任者 6 名、受付担当者 24 名

・平成 27 年 8 月 21 日（金）第三者委員 4 名、解決責任者 6 名、受付担当者 8 名

・平成 27 年 11 月 30 日（月）第三者委員 4 名、解決責任者 6 名、受付担当者 8 名

(2) 福祉サービス評価事業の実施

・事業所ごとに自己評価を実施した（平成 27 年 12 月 15 日（火）～25 日（金））。

(3) 虐待防止対策事業の実施

・法人本部に虐待防止対策本部を設置し、事業所ごとに虐待防止委員会を設置した。

2. 苦情解決事業の実施結果

(1) 苦情の件数 18 件（上半期 11 件／下半期 7 件）

(2) 苦情の内容 介護職員によるご利用者への暴言など重大な苦情があった。確認や連絡の不徹底によるサービス内容のミスが目立っている。

(3) 苦情に対する対応 暴言や暴力行為の再発防止を図るため、「虐待防止対策規程」を制定し、新たな事業として実施した。

3. 福祉サービス評価事業の実施結果について

(1) 事業所毎の自己評価について

事業所単位でそれぞれ自己評価を行い、評価の低い項目は事業所毎に職員会議等で是正・改善を行いサービスの改善に努めた。なお、自己評価の結果は、事業所の評価資料として第三者委員に配布した。

(2) 新たな取り組みについて

ご利用者の処遇向上に資するため、障がい施設での工賃アップに向けた各種施策を実施し、従来、利用されていない方々にもサービスが提供できるような施策を実施した。

4. 虐待防止対策事業の実施結果について

(1) 虐待通報受付件数 0 件

(2) 虐待防止対策の内容

事業所ごとに虐待防止のための職員等研修を実施するほか、複数職員による介護や担当職員の明確化などによる虐待を起こさない環境づくりに努めた。