

平成 28 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 28 年 5 月 2 日（月）第三者委員 4 名、解決責任者 6 名、受付担当者 6 名
- ・平成 28 年 11 月 22 日（火）第三者委員 4 名、解決責任者 6 名、受付担当者 6 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 28 年 12 月 12 日（月）～22 日（木））。

2. 苦情解決事業の実施結果

(1) 苦情の件数 18 件（上半期 3 件／下半期 7 件）

(2) 苦情の内容 サービス提供の内容に対する苦情（チェックミスなどによるもの）が中心となっているほか、対応の在り方に対する苦情も見受けられる。

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は正・改善を行いサービスの改善に努めた。

(2) 新たな取り組みについて

新たな取り組みの件数 40 件（上半期 17 件／下半期 23 件）

希望郷いわて国体が開催された期間であったため、工賃アップに関する取り組みが効果を発揮したようである。また、改善研究により日頃課題となっている事象も適宜改善が図られ、より良いサービスへとつながってきている。

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、研修実施後にそれぞれの日頃の状況をチェックすることにより、より具体的な確認が出来ているようである。