

平成29年度 福成会 権利擁護部会 実績報告

日 時：平成30年5月28日（月） 10:00～11:30

場 所：尼崎市社会福祉協議会 本館

報 告 先：苦情解決第三者委員（富奥眞二委員、池田康昭委員）

報 告 者：阿万幸雄理事長・宮下哲常務理事
権利擁護部会（上田真由、山木勝信）

報告対象期間：平成29年4月1日～平成30年3月31日

報 告 事 案：平成29年度の苦情受付件数ならび内容について

内容の詳細について下記の通り

- 1.事業所における福祉サービスに係る処遇内容に関する苦情
 - 2.事業所における福祉サービスの利用締結、履行または解除に関する苦情
- 報告対象期間中に第三者委員への報告事案はありませんでした。

苦情解決について

○苦情受付カード(※)の集計

(法人全体)	苦情	相談	要望	その他	計
利用者	2件	0件	0件	1件	3件
家族	88件	19件	32件	4件	143件
職員	1件	0件	0件	2件	3件
その他	7件	2件	1件	0件	10件
計	98件	21件	33件	7件	159件

主な内容は、職員の支援、職員の支援以外のサービスの内容、説明・情報提供でした。
上記の苦情等については、各事業所で対応し解決済み。

(※)苦情受付カード：利用者や家族との日々の支援等から、頂いたご意見を集約するカード。

○苦情解決システムの仕組みについての検討

成年後見制度について

○法人全体利用者数の確認（法人全体の利用者数は、H30.4.13時点で372名）

後見人	保佐人	補助	計
33名	5名	3名	41名

○成年後見支援センターへ動向確認（H29.8.17訪問）

市民後見制度利用状況の確認

虐待防止の取り組みについて

○虐待防止マネージャー打ち合わせ

内容：虐待防止マネージャーの各事業所の動きの確認

虐待防止マニュアルの内容確認、虐待防止マネージャーの動きの確立

開催回数：3回

○虐待防止チェックリストの運用

以上