

令和元年度 福成会 権利擁護部会実績報告

日時：2020年6月25日（木）11:00～12:00
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、阿部光子委員）
報告者：阿万幸雄理事長
権利擁護部会（山木勝信）

報告対象期間：2019年4月1日～2020年3月31日

報告事案：第三者委員への苦情受付件数について

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

○サービス向上カード集計

	苦情	相談	要望	その他	計
利用者	13件	7件	5件	2件	27件
家族	59件	21件	55件	4件	139件
代理人	1件	0件	0件	0件	1件
職員	1件	2件	7件	0件	10件
その他	8件	0件	1件	0件	9件
計	82件	30件	68件	6件	186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、各事業所では対応し解決済み。

○苦情解決システムの強化。書式と活用方法の検討を実施。

書式については、名称を「苦情受付カード」から「サービス向上カード」に変更。

活用方法については、各事業所の終礼等で、記載する内容の有無を確認。

成年後見制度について

○法人全体利用者数の確認

後見人	保佐人	補助人	計
29	7	4	40

○成年後見等支援センターへ動向確認（R1.7.1訪問）し、サービス管理委員会にて情報周知

○各事業所に利用者家族、利用者向けの成年後見制度の研修会について啓発

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：虐待防止チェックリストの運用状況の確認。他職種からの意見をもらうシステム作り。虐待防止委員会の設置に向けて検討。

虐待防止委員会の設置の検討については、「虐待防止会議」という集まりで今年度より実施。

開催回数：4回

○虐待防止チェックリストの運用

以上