

## 令和2年度 福成会 権利擁護部会実績報告

日時：2021年6月23日（水）13:30～14:30  
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（得平正宏委員、阿部光子委員）  
報告者：宮下統括部長  
権利擁護担当（福永 将志）

報告対象期間：2020年4月1日～2021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	15件	9件	6件		30件
家族	80件	31件	97件	15件	223件
代理人					0件
職員	8件	13件	7件	2件	30件
その他	13件	2件	6件	1件	22件
計	116件	55件	116件	18件	305件

・主な内容は、職員の支援(53.1%)、説明・情報提供(18.3%)、職員の支援以外のサービスの内容(14.7%)でした。

・上記の苦情、要望等については、各事業所に対応し解決済みです。

○令和元年度に書式の名称を「苦情受付カード」から「サービス向上カード」へ変更した事に即し、「苦情受付書及びサービス向上カード・集計表に関するマニュアル」、「苦情解決対応フローチャート」を変更しています。

### 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
32名	6名	1名	39名

○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（虐待防止会議） 開催回数：4回

内容：虐待防止委員会を虐待防止会議として実施。

①虐待防止の計画作り ②虐待防止のチェックとモニタリング ③虐待(不適切な対応事例)発生後の検証と再発防止策の検討を各ワーキングチームで検討。

### その他

○福成会法人内研修で「全国手をつなぐ育成会連合会常務理事兼事務局長 又村あおい氏」を招き権利擁護の講義をして頂いています。

以上