

苦情・要望と事故是正の報告について

令和2年6月23日に苦情解決委員会の「第三者委員会」が開催され、平成31年度（令和元年度）の状況について確認し対策等を協議し情報を共有しましたので、その概要をお知らせします。

（根拠は、当法人の「苦情解決委員会要綱」第14条の規定です。）

＜ホームページへの掲載が遅れました。次年度以降は速やかに公表します。＞

○苦情4件（平成30年度 2件）

利用者に対しての配慮不足、個人情報の取り違い配付、情報の伝達不足、個人情報の取扱いについてでした。

○要望2件（平成30年度 6件）

個人情報の取扱い、職員対応の不備についてでした。

○事故是正・予防処置件数23件（平成30年度 13件）

無断外出8、骨折4、薬3（渡し忘れ、飲み残し、誤薬）、誤飲2、食事の取り違い、転落、転倒、怪我、他害行為、自傷行為が各1件でした。

事故のない施設運営に努め、苦情・要望に関する申し出については、事務処理に万全を期してゼロ件を目指すとともに、出された申し出については速やかに対応して、より良い施設づくり、利用者さんの満足度アップを図ります。