

苦情・要望と事故是正の報告について

令和3年6月28日に苦情解決委員会の第三者委員会を開催し、令和2年度の状況について確認するとともに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。)

○苦情2件（令和元年度 4件）

・保護者とのコミュニケーション不足 ・利用者に対しての配慮不足

○要望1件（令和元年度 2件）

・療育した内容を口頭だけではなく具体的な資料として提示が欲しい

○事故是正・予防処置件数15件（令和元年度 23件）

怪我6、薬4（誤薬2、脱薬1、過剰投薬1）、

他害行為、車両事故、窒息、誤飲、投石が各1

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。