

■ 虐待防止・苦情解決処理及びリスクマネジメントの取り組みについて

2017年度より、3名の第三者委員の委嘱を行い、施設運営、施設環境、支援状況等の査察・調査及び利用者の相談を定期的に行っていただき、ご意見を基に経営改善を行っております。

また、2022年度には「虐待防止委員会」を設置し、利用者の権利擁護及び適切な福祉サービスのため「虐待防止対応規程」「虐待防止委員会規程」を定め、年に1回以上職員に対する「虐待防止研修会」を開催し、利用者への虐待防止に努めています。

苦情の申立にあたっては、「苦情解決マニュアル」に沿って苦情解決責任者・苦情受付担当者及び第三者委員が行う苦情解決の仕組みを、利用者及び職員、ボランティア等に明確に周知しております。

第三者委員及び苦情解決責任者・苦情受付担当者は、定期的に会合を行い施設運営の問題点の解決、ヒヤリハット・インシデント・アクシデントの回避及び危険拡大の防止、安全の確保等リスクマネジメントと危機管理について検討し、健全な施設運営に反映しています。