**令和5年度第1回虐待防止・苦情処理委員会議事録**

**1.開催日時**

令和5年3月3日(金)　15:00～15:30

**2.参加者**

田中・種﨑・小川

**3.議題**

①「虐待防止チェックリストの集計結果報告」

②「ヒヤリハットと苦情記録の集約報告」

③「報告内容に基づく改善の取り組みへの協議」

**4.議事録**

**○議題①について**

令和4年10月と令和5年1月の計2回、全職員を対象に虐待防止チェックリストの記載を実施。以下にそれぞれの内容を記載している。

・集計期間：令和4年10月17日～10月24日まで

・対象者：サンクスシェア職員9名(田中代表は長期療養のため未実施)

・少数意見

7．利用者を長時間待たせたりしないようにしている。(出来ていない：2/9名)

14.最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている。(はい：4/9名)

15.最近、特に仕事にやる気を感じないことがある。(はい1/9名)

 　16.最近、特に体調がすぐれないと感じることがある。(はい：2/9名)

・特記事項

1. 職員ではなく、利用者の家族のネグレクト疑いあり。本人警察を呼び暴力ありと訴えあり、施設に入りたいとのこと。しかし、現場を見たことがない為対応に悩む。基幹には相談中
2. 特にないですが、自他ともに自然にチェックしあえる関係を大事にしていきたいです。

・集計期間：令和5年1月11日～1月20日まで

・対象者：サンクスシェア職員9名(田中代表は長期療養のため未実施)

・少数意見

7．利用者を長時間待たせたりしないようにしている。(出来ていない：2/9名)

14.最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている。(はい：3/9名)

 　16.最近、特に体調がすぐれないと感じることがある。(はい：1/9名)

　　17.他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。

(はい：2/9名)

　　　17.で”はい”を付けた方の詳細

　　　・利用者だけではないが、事業所にいる際電話等の対応について問題があると感じることが時折ある。

　　　・事業所職員や利用者への対応時に、意識的ではないとしても言葉の選択や口調などで誤解を招いたり、威圧的に感じさせてしまっていたりするのではないかという不安を感じることがある。

・特記事項

時折ある、という回答項目があると答えやすい項目もあると感じますがどうでしょうか？

**○議題②について**

令和4年8月31日から令和5年2月末までの集計を実施。(詳細は別紙参照)

・ヒヤリハット

　2件

・苦情対応(再発防止策必要あり)

　8件

・苦情対応(再発防止策必要なし)

　1件

**○議題③について**

・苦情の記録について入力の仕方が人によって違うため、統一のため朝礼で周知する。

・相談員が直接虐待にあたる事をする事は少ないと思うが、虐待の可能性についての相談は耳にする事があると思う為、その際の対応の仕方について検討が必要。

→議題１の特記事項のように基幹に相談など対応が出来ていることが理想。

・電話応対等について問題があるという意見を受けて、電話応対に関する研修会を実施予定とした。

・虐待防止チェックリストに”時折ある”の☑項目を追加することとした。

・相談支援という職種の立場上、虐待の事例を見聞きするケースが多い。そのケースを記載する項目がないため虐待防止チェックリストに記載項目を追加することとした。

**第3者委員として、上記内容確認しました。**

**合同会社　サンクスシェア　虐待防止委員会　第3者委員**

**令和　　年　　月　　日**

**法人名**

**役職**

**氏名**