

## 2020年度 第1回苦情解決第三者委員会開催報告

本会が提供する福祉サービスにかかわる利用者等からの苦情の解決を図るため、苦情解決第三者委員会を開催しました。

### ■苦情解決第三者委員会

日時:2020年9月10日

場所:総合福祉センター 第2活動室

### ■2019年度の苦情受け付け状況について

#### (1)苦情受付件数

障害相談支援係:2件(No.1~2)

#### (2)苦情内容

No.1ホームページに活動の様子を掲載していることと、日焼けに対する職員の発言について

内容	対応等
活動に参加した時の写真を本人の承諾なくホームページに掲載していた。また、日焼けについて指摘され不快だった。	所属長より謝罪。職員に注意指導を行った。ホームページについては掲載ルールを徹底した。

No.2活動内容について

内容	対応等
活動中に、手紙の発送作業を手伝った。個人情報の取り扱い、ルールがおろそかになっている。	所属長より謝罪。職員に注意指導を行い、個人情報の取り扱いについてのルールを徹底した。

以上