

2014年度苦情解決委員会報告

1. 今年度の取り組み

2014年度も、毎月の運営会議において、その月に発生した苦情等の報告を行う中で、適切かつ再発防止の視点において検討と対策を重ねて参りました。

しかし、移転後は建物の構造的なことによる新たな課題（死角が増えた）も散見されたのが特徴です。今年度の対策を通じて、事故削減へ向けて取り組んでいきます。

また介護上に発生した事故については、その方法や手順を見直すことで防止できるものもあります。様々な場面で用いるマニュアル等を適宜検証し、常に最新の状態で確認できるよう内容の更新をすすめています。

苦情においては、職員側の理解不足、説明不足によるものも依然発生しています。職員間のコミュニケーションの精度をあげることによって、防げた苦情もあることから、事例を通じて職員一人ひとりの業務に対する姿勢や感性を高める取り組みを行いました。

今年度の苦情の中には、個人情報取り扱い上のミスにより、利用者に対して多大な迷惑をかけてしまうことも発生しました。2重、3重のチェックが機能しなかったことによるもので、改めて危機管理の在り方を問う結果となりました。

2. 今年度の概要（2014年3月～2015年2月集計分）

事業名	総件数	サービス内容	事業運営	制度管理	意見要望	その他
ケアハウス	5	2			3	
特養	9	8	1			
デイサービスセンター	3	3				
障害多機能	0					
地域包括支援センター	1	1				
居宅介護支援センター	2	2				
訪問介護	3	2	1			
訪問看護	5	3	2			
栄養部	2	2				
総務部（法人含）	1		1			
計	31	23	5		3	

3. 苦情解決委員会

日時 2015年3月10日（火）10:00～12:00

場所 るうてるホーム多目的ルーム

出席者 第三者委員, 事業部長 計8名

概要 集計期間の事故、苦情の内容を報告し意見交換を行った。第三者委員からは、業所のもつ対応能力を知り、それを超えないようにすることも対策の一つであるという意見をいただく。