

## 2015年度苦情解決委員会報告

### 1. 今年度の取り組み

2015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。

単独での転倒による事故が最も多い中、要因と考えられることに対しては対策をたててきました。しかし、行動の制限や過剰な補助具を利用することなど、支援者視点ですすめるのではなく、当事者の思いなどにも寄り添った結果、件数としてはあまり減少しませんでした。また介護上に発生した事故については、その方法や手順が機能していないことが原因の場合もあり、単にマニュアル等の作成で防げない事故に対して、職員の意識を向上させる取り組みを続けています。

苦情においては、介護における基本的な気配りや心配りが足らなかったことや、コミュニケーション上の説明不足によるものなど、私たちの基本姿勢を問いなおす機会が多く与えられました。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引き続き行いました。

### 2. 今年度の概要（2015年3月～2016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	15	4	5		6	
特養	5	5				
デイサービスセンター	3	2	1			
障害多機能	6	5	1			
地域包括支援センター	0					
居宅介護支援センター	2	2				
訪問介護	3	3				
訪問看護	2	2				
栄養部	3	3				
総務部（法人含）	0					
計	39	26	7		6	

### 3. 苦情解決委員会

日時 2016年2月25日（木）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 井上博司氏、中野邦子氏  
各事業部長 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。事故によっては、重大なものも依然含まれていることから、業務上のゆとりの面での対策について意見をいただいた。また苦情については、相談などに対して真摯に対応する体制づくりについて改めて要請があった。