

2016年度苦情解決委員会報告

1. 今年度の取り組み

2016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。

また例年同様8月には、リスクマネジメント週間を設け、今年度の研修は、「苦情に至るコミュニケーション」というテーマで通所事業部が事例提供を行い、実施しました。

事故においては、事業所によっては、初めて経験する内容のものも含まれていることから、潜在化している事実を早期につかみ、事故発生の可能性を図ることができるよう、背景を詳細に分析する必要性が出てきました。

苦情においては、コミュニケーション上の説明不足によるものが引き続き発生しているものの、少しずつ対応力も向上してきました。

情報共有の在り方も含めて、職員の意識を高め、利用者の思いに寄り添うことを大切にしたい対応に継続して取り組んできました。

2. 今年度の概要（2016年3月～2017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	23	4	8		11	
特養	4	4				
デイサービスセンター	3	3				
障害多機能	6	5			1	
地域包括支援センター						
居宅介護支援センター						
訪問介護	2	1	1			
訪問看護						
栄養部						
総務部（法人含）						
計	38	17	9		12	

3. 苦情解決委員会

日時 2017年3月10日（木）11:00～13:00

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、これまで発生していない内容もあることから、潜在化した事象の存在を知り、可能な限り事前に想定した対応を検討していくことなどが話し合われた。