

## 2012年度苦情解決委員会報告

### 1. 今年度の取り組み

2012年度も、毎月の管理者会議において、その月に発生した苦情等の報告を行う中で、適切な対応について検討を重ねて参りました。対策がその場しのぎになっていないか、言葉にできない潜在的なものを意識して対策が立てられるかを常に確認してきました。

しかしながら、今年度も職員の確認不足、不注意が原因で起こっているものも依然発生しています。事業所内での情報の周知方法にも課題は残ります。一つ一つの声を大切にし、業務改善に結びつけていくという意識を持って、関わり続けることが大切と考えます。

今年度の苦情の中には、事業所側の説明不足により発生したものもみられました。一方的な伝達ではなく、聞き手の理解を確認しながらの情報提供のあり方を学ぶ機会となりました。

また様々な意見・要望を聞くことは、事業所としてどのような姿勢や態度をとるべきかを考えるきっかけにもなっています。事業所としての責任の範囲をはっきりと表明することも時には必要であると考えます。引き続き、検討して参ります。

取り組みを通じて「学ぶ姿勢」を大切にし、業務手順の見直しや再発防止についての検討など、防げる事故や苦情は減らしていく取り組みを今後も継続して行っていきます。

### 2. 今年度の概要（2012年3月～2013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
軽費	5				5	
特養	3	2			1	
サービスセンター	2	1			1	
デイセンター	2	2				
地域包括支援センター	5	3	2			
居宅介護支援センター	4	2	2			
訪問介護	0					
訪問看護	2	1	1			
栄養部	1	1				
事務部（法人含）	0					
計	24	12	5	0	7	0