

2017年度苦情解決委員会報告

1. 今年度の取り組み

2017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、「事故対策委員会のとりくみ」というテーマで特養事業部が事例提供を行い、実施しました。

事故においては、事故に至る要因である「ヒヤリハット」の集約と分析に取り組み、事故対策にあたってきましたが、引き続き、事故に対しての職員それぞれの意識をあげていく取り組みについては、課題が残っています。

苦情においては、言葉遣いや対応についての苦情が見られ、対人支援の在り方を改めて問われることとなりました。また事業所の特性として、日常生活にかかる要望から苦情に繋がることも見られ、法人内事業部連携において解決に取り組みました。

2. 今年度の概要 (2017年3月～2018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 | 1 | 2 | | 2 | |
| 特養 | 3 | 3 | | | | |
| デイサービスセンター | 4 | 3 | | | 1 | |
| 障害多機能 | 4 | 2 | 1 | | 1 | |
| 地域包括支援センター | 0 | | | | | |
| 居宅介護支援センター | 2 | 1 | | | 1 | |
| 訪問介護 | 2 | 2 | | | | |
| 訪問看護 | 1 | 1 | | | | |
| 栄養部 | 0 | | | | | |
| 総務部 (法人含) | 0 | | | | | |
| 計 | 21 | 13 | 3 | | 5 | |

3. 苦情解決委員会

日時 2018年3月13日 (火) 11:00～12:30

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7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、重大な事案もあり、今後の対策について十分な分析と対応が求められる。また、苦情においては、第三者委員が対応したものが2件あった。事故、苦情に対する職員一人ひとりの感性をあげ、真摯に取り組む姿勢が改めて求められている。