

## 2019年度苦情解決委員会報告

### 1. 今年度の取り組み

2019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。

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、発生件数そのものは減少してきています。しかしながら重大な事故も一定数発生していることから、引き続き事故発生予防に対しての職員同士のチームワークづくりの取り組みを継続します。

苦情においては、コミュニケーションの不足による苦情が例年同様見られます。個別対応のスキルアップやサービスの質向上に向けて、事業所全体で課題を共有し、取り組みをすすめてきました。全体の件数としては、昨年度までより減少していますが、これが感覚の麻痺に陥らないようサービスや対人支援の在り方を改めて問い続けていきます。

### 2. 今年度の概要（2019年3月～2020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	0					
特養	4	4				
デイサービスセンター	3	2	1			
障害多機能	1		1			
地域包括支援センター	1	1				
居宅介護支援センター	1	1				
訪問介護	2	2				
栄養部	0					
総務部（法人含）	0					
計	12	10	2			

### 3. 苦情解決委員会

日時 2020年3月25日

場所 るうてるホーム

出席者 各事業部長 5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、対応によって未然に防ぐことができる事故も多数含まれることから、介護技術や情報共有をよりすすめることが期待されている。また重大事故に関しては、単に一人ひとりの職員の意識をあげるだけではなく、チームで取り組むことが重要である。マニュアルの整備にとどまらず、チームワークで業務改善に取り組み、事故を防ぐ取り組みを継続する。

苦情においては、コミュニケーション不足により、結果として苦情につながったものが散見された。日ごろの対応に関してはそれぞれの職員が真面目に取り組んではいるが、相手に対しての配慮や言葉の選び方などスキル面においては改善の余地はある。事故、苦情に対する職員一人ひとりの感性をあげることはもとより、チーム全体で取り組む姿勢を強化していきたい。