

2020年度苦情解決委員会報告

1. 今年度の取り組み

2020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、同種同様の苦情が重なりました。件数は昨年度から半減しており、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 (2020年3月～2021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	1				1	
特養	0					
デイサービスセンター	2	2				
障害多機能	3	2			1	
地域包括支援センター	0					
居宅介護支援センター	0					
訪問介護	1	1				
栄養部	0					
総務部 (法人含)	0					
計	7	5			2	

3. 苦情解決委員会

日時 2021年3月31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。