

2021年度苦情解決委員会報告

1. 今年度の取り組み

2021年度も、毎月の運営会議、実績会議において、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。

今年度の特徴的なこととして、入居施設において感染症拡大により家族との交流や外出などが制限されたことによる運動量や精神的活動の低下による転倒事故が多くみられました。これまでと同じく、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、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、事故発生の対応から発生したものではありませんでしたが、サービス内容から生じる苦情も一定数あることから、業務上の報告、連絡、相談を的確に行うよう事業部内で再度確認し、ケアレスミスを防ぐよう取り組みを続けます。

2. 今年度の概要（2021年3月～2022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	9	2			5	2
特養	3	3				
デイサービスセンター	4	4				
障害多機能	2	1	1			
地域包括支援センター	3	3				
居宅介護支援センター	0					
訪問介護	0					
栄養部	1	1				
総務部（法人含）	0					
計	22	14	1		5	2

3. 苦情解決委員会

日時 2022年3月14日

場所 るうてるホーム

出席者 第三者委員 中西庄司郎氏、塩月敦子氏
各事業部より8名 計10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。今期より新しい第三者委員となったため、るうてるホーム各事業における事故や苦情等の対応について説明を行った。委員からはコロナ禍の影響により外から見えにくい状況がある中でも風通しのよい環境を作り、利用者やその家族からの意見などが十分に届く体制を継続して欲しいという意見があった。今後も事故、苦情に対する職員一人ひとりの感性をあげ、事業所全体で取り組むことを確認した。