

理事長	吉井施設長	石本施設長	事務長	管理部長

社会福祉法人リデルライトホーム

苦情処理・サービス向上委員会 会議録

記録者（ 工藤 彩香 ）

(1) 委員会概要

日 時	令和7年 4月 10日（木） 14:00～14:40
場 所	ZOOM
出席者	<input type="checkbox"/> 山崎 <input checked="" type="checkbox"/> サクンタラ <input checked="" type="checkbox"/> 益田 <input type="checkbox"/> 山元 <input type="checkbox"/> 中野 <input checked="" type="checkbox"/> 本藤 <input checked="" type="checkbox"/> 竹元 <input checked="" type="checkbox"/> 工藤 <input type="checkbox"/> 森山 <input checked="" type="checkbox"/> 藤田 <input type="checkbox"/> 鬼塚 <input checked="" type="checkbox"/> 細山

議 題

(1) 苦情報告

全事業所より苦情報告ナシ

(2) 来年度に向けた取り組み

① 苦情が起こる前にどうしたらよいか

○ご意見箱を置いているが意見が上がってこない⇒意見を上げやすい環境を作るにはどうしたら良いか

○家族同士が集まる機会があった⇒各事業所の行事の中で、

意見を言ってもらえるようなきっかけ作りができないか

↓

ライトホーム：普段からのあの利用者さん方とのコミュニケーションの中で悩みがないか、

お話をしている信頼関係築いていく。目安箱にこだわらず、廊下に「お悩みがあれば、職員にお話してください」など、そういう張り紙をしていくのはどうか。

また、どうしても家族や利用者の方で意見を言われる方、言わない方が偏ってくる為、共通して気を付けていかなければならないと思う。

ユーカリ苑：普段の信頼関係の構築が大切だと思う。グーグルフォームを活用することも意見としてあがったが、簡単に上げやすい不満や愚痴などの攻撃的なものも出てきやすいのではという意見もあった。意見を言いやすい関係を作ることや連絡帳がある方はそれを活用して信頼関係が築けるように活用したい。

リデル黒髪：家族や多職種の職員が参加する担当者会議を開催しているため、意見を言うことができる環境を整えている。また、面会時やLINEで入居者の近状報告を行っている。

リデル龍田：面会に来られるご家族さんとは、その場でコミュニケーションをとることが出来ている。面会に来られない方とは月に1回、LINEで様子の報告を行うが既読がつくだけなど一方通行になりがち。また、どのように苦情を組み上げるかというところではコミュニケーションがとれているかいないかだと思つくとハードルが下げると思う。グーグルフォームに関しては、意見が一歩的に書ける時代になってきているため、良いことも悪いことも意見として、取り入れていいと思う。悪いことを書かれるのは覚悟のうえで、丁寧にお返事したり、それを生かしてこれからこうしていこうと話し合えばいいと思う。

ノットホーム：面会時に直接お話に出向き信頼関係を築くことで、世間話の中で意見をくみ取っている。
月に1回行っているユニット会議でも家族からの意見を報告しあい、周知できるようにしている。家族が面会ある、ないに関わらず居室の環境整備や清潔の保持を常に行うように周知している。また、ちょっとしたことでもご家族に報告をしている。
意見箱も設置環境や人に見られるなどで、入れにくいことが大きいと思う。
また、家族とのお出かけも今後も計画していければ、関係性作りに良いと思う。
業務に対しても一人一人の心がけが必要だと思う。

②サービスを向上していくためにどうしていったらよいか

ライトホーム：常識的に考えてここはこうしなければダメだろうという事を注意しながらケアを行っていく。

ユーカリ苑：ペアの教育を行いながら統一できることはもちろん、ケアの質を上げていくこと。
また、研修を個人別でチェックして終了したか確認できている。

リデル黒髪：研修動画で学ぶ事ができている。

リデル龍田：苦情の事例が結論どうなったのかを知り、現場におとしていきたい。また、委員会の中でなにか一つでも成し遂げる目標を確立したい。

ノットホーム：事例や委員会でのことを現場に伝えることができおらず、議事録もみんながみられる状態にしてあるが実際は見る事ができているか確実ではないため、意識をもってもらうために議事録を常に目に付く場所に置いておく。ユニット会議での勉強会も個人の意識を高めるのに良い機会である。

(2) 次回の課題

- 意見箱以外で活用できる方法を考える
- グーグルフォームの作成について

令和7年6月12日(木) 14:00 から ZOOM 開催

議事録担当： 龍田居宅