

【令和3年度苦情・相談報告のまとめ】

令和3年度の社会福祉法人敬山会の苦情・要望的内容ですが、苦情的内容については13件、要望的内容は8件、合計21件という結果でした。

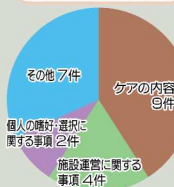
内容としましては、コロナ禍での行事の実施について、利用者や職員だけでは、みんなが集まって行事を行うことは、感染リスクが高まるので、控えた方がよいという意見や、適切な感染対策を実施した上で、外出行事等も実施して欲しいとの要望も聞かれました。新型コロナウイルスの対策も日々変化してきている中で、正確な情報をもとに対策を取りつつ、徐々に制限を解除し、以前のような生活に戻れるよう、利用者の方と一緒に考えていきたいと思います。

また職員の態度や、支援方法に対する苦情も聞かれています。スピーチロック等の虐待防止の視点も意識し、利用者が安心して生活できるように支援して行きたいと思っています。

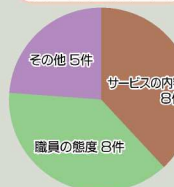
《苦情解決第三者委員》

・キムラ ヒロアキ
☎0299-58-0777
・ウエタ ケイコ
☎0299-26-6625
・チバ サダエ
☎0299-58-0615

苦情・要望的内容



想定原因



《御礼》

敬山会では、関係する方々から様々な形で御寄付を頂いております。利用者様の生活が豊かになるよう、大切に活用させて頂いております。中には匿名にて御寄付していただいている方もいらっしゃるため、こちらの誌面をもって御礼申し上げます。



【令和3年度事故報告のまとめ】

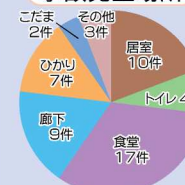
安全対策委員会を中心に再発防止に向け対策を講じています。

その中で利用者一人ひとりのリスクマップを作成し、どのようなリスクが考えられるかを可視化できるようにしました。

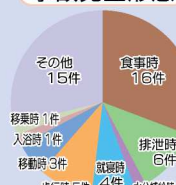
高リスクの事案については、ケアプランでも取り組み職員の意識を高める努力をしています。

今後も利用者の高齢化・重度化して行く中で、より安全に安心して生活してもらえるようリスクマネジメントに取り組んで行きたいと思っています。

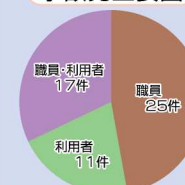
事故発生場所



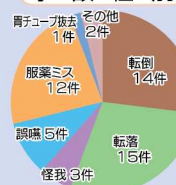
事故発生形態



事故発生要因



事故種別



《新人職員紹介》

①趣味・好きな事
②仕事への抱負

◇ミヤモト ケイイチさん
①温泉・サウナ
②健康に気をつけて、頑張っていきたい。

◇タカサカ ジュランさん
①飼猫と寝ること
②一つづつできることが多くなるように頑張ります。

◇マルヤマ ケイコさん
①スポーツ観戦・音楽鑑賞
②仕事にもたふらげられながら、健康に気をつけて頑張りたいと思っています。

◇オサワ エミコさん
①神社・仏閣を巡り御朱印を頂くこと。湧水を持ち帰るのも楽しみです。

◇サワハタ アヤカさん
①オンラインゲーム
②他業種から来たので分からないことが多いですが、コミュニケーションをとるから、より良い支援ができるように頑張っていきたいと思っています。

◇キクチ トオルさん
①釣り・アウトドア、スポーツ観戦
②時間はかかりますが、少しずつ努力して、基本大切に1個ずつ覚えていきたいと思っています。

～外出支援・行事等の風景～

まだまだコロナ禍のため、不安が続く状況にはありますが、利用者様に楽しい時間を過ごして頂けるよう、少しずつ外出支援や行事等を再開しています。8月には例年通り、夏祭りも開催できました。コロナ対策には十分に留意し、健康管理・消毒等はもちろんのこと、外出支援の際は小人数で実施するなどの対策を行っております。

～ひかり便り～
《リハビリ編》

ひかりでは、水曜日・土曜日の午前中にリハビリの時間を設けています。利用者様ごとに、理学療法士が主となり「リハビリメニュー」を立て、拘縮の具合や可動域の確認などをしながら取り組んでいます。

