

2019年6月25日

第19回苦情解決委員会報告書

事務局長 簾内 信行

標記の件につきまして、以下のように報告いたします。

- ◆日時 2019年6月24日 13:00～14:30
- ◆場所 介護老人保健施設ナーシングホームかたくり家族介護者教室
- ◆出席者 第三者委員 安江 祐様、小野 久江様
苦情解決責任者 森、早瀬、吉川
苦情受付担当者 田代、高橋、清水、市毛、井坂、岡山、長澤、渡邊、石橋、神谷
法人事務局 田中、簾内、安蔵（司会）
- ◆次第 司会から開会の後、かたくりG・ケアハウスGから報告があり、それに基づいて第三者委員より質問・意見が出され、意見交換をした。そして、第三者委員より総評をいただき、閉会した。
- ◆第三者委員からの主な質問・意見
 - ・P78 事故自体の内容で施設事業所に何らかの過失が認められるのか、事故自体との関連が知りたい。
- ◆第三者委員の総評
 - ・(小野) 利用者介助に加え、この種の対応や意思統一など職員体制は足りているのだろうか。職場の中の若手やベテランとの構成バランスの問題もある。施設にくらべて在宅の苦情が難しいか。
 - ・(安江) 職員と利用者、家族のコミュニケーションが問われる場面が多い、家族の側からも必要なことと痛感した。感じたことを率直に植える関係性が重要、お互いに心がけたい。苦情は合ったほうが良いこともある。それをきっかけに改善につなげられるよう。
- ◆来年度への課題
 - ①次年度以降は年間の事故件数の集約及び特徴を併せて報告すること。
 - ②また、事故に関する苦情があった場合、事故の報告書を添付し、第三者委員に状況が伝わるようにすること。
 - ③「苦情」と「ご指摘」「ご意見」「お叱り」の線引きは難しいが、一つのラインとして具体的な対応をとるものは本苦情解決のシステムに乗せるものになると思われる。それ未満であっても、苦情を受ける側の感性と受け止めによって苦情となるのであり、そのアンテナは高くしておく必要がある。

以上