

第19回苦情解決委員会

1.出席（敬称略）

理事会 田中理事長、簾内常務、安蔵事務局次長
第三者委員 安江 祐（弁護士）、小野 久江（友の会代表世話人）

かたくりG苦情解決責任者 森 敦志

同 苦情受付担当者 田代典子 高橋秀智 廣瀬友範 市毛貴美子
井坂里美

ケアハウスG苦情解決責任者 早瀬 努

同 苦情受付担当者 岡山朋子 古内清孝

同席者 小沼輪子

かたくりの郷大塚G苦情解決責任者 吉川克征

同 苦情受付担当者 渡邊達子 神谷幸子 石橋さつき

2.次第

13:00 開会（進行 安蔵事務局次長）

理事長挨拶

苦情報告（各事業所群より）

① 全体概況

② 昨年の委員会からの課題

③ 年間苦情概要

質疑・応答

14:15 第三者委員講評

14:30 まとめ・閉会（簾内常務理事）

3. 資料

平成30年4月～平成31年3月の当法人事業所における苦情数は下記のとおりです。

事業所	件数	昨年件数	増減数	昨年比
ナーシングホームかたくり入所	2	3	-1	67%
同 通所リハビリ	1	3	-2	33%
かたくりステイさざんか	1	3	-2	33%
グループホームかたくり	1	1	0	100%
かたくりケアセンターもくせい	2	2	0	100%
ホームヘルプステーションかたくり	9	6	3	150%
居宅介護支援事業所かたくり	5	4	1	125%
リハビリ	3	0	3	
その他	1	0	1	
小計	25	22	3	114%
ケアハウスみと	1	0	1	
なの花配食サービス	0	0	0	
デイサービスさかど	0	7	-7	0%
ヘルプステーションけやき	1	0	1	
居宅けやき	0	0	0	
その他	0	0	0	
南部第一高齢者支援センター	0	0	0	
小計	2	7	-5	29%
かたくりの家	3	1	2	300%
特養かたくりの郷	5	0	5	
ショートステイかたくりの郷	1	0	1	
デイサービスセンターかたくりの郷	3	0	3	
西部高齢者支援センター	0	0	0	
小計	12	1	11	1200%
合計	39	30	9	130%

苦情数に関する概況

トータルの苦情数は9件増加しています。内訳では老健微増、ケアハウスが昨年に続き大きく減、大塚は11件の増です。

内容詳細は各事業所群統括のコメントを参照いただきますが、大塚Gは昨年が1年度フル運営ではなかったもので、増加と言っても実質増えたというわけではないと思われまます。老健はリハビリへの苦情が特徴的です。

4. 昨年度指摘事項より

- ①危機管理の在り方について学習すること。賠償責任と過失について、損害を与え、心を乱した相手への対応を学ぶこと。(全日本民医連 介護現場における重大事故に対応した危機管理の基本指針 2018 参照)
- ②組織としての事業所の対応、情報伝達や意思統一の工夫が不十分なケースが見られた。ケアの統一や情報共有、具体的には何が問題でどう改善するのかを明確にすること。

③本人・家族のニーズを適切に把握する相談機能の強化 特にインテーク相談の改善

④家族や利用者様とは、普段の関係性の中での軋みが小さなトラブルの中で噴出する。苦情後の関係づくりではなく、日常の関係づくりを意識して、苦情にならない声に傾聴すること。