

第 22 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

新田事務局次長

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 海老澤吉昭 清水泰成 市毛貴美子

渡邊達子 飯田芙美子

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 小沼輪子 大和田智代 長澤敏恵

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 小川泉 小松慎太郎 神谷幸子 山口明子

2. 次 第

1 3 : 0 0 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 従前委員会からの課題

③ 年間苦情概要

質疑・応答

1 4 : 1 5 第三者委員講評

1 4 : 3 0 まとめ・閉会 (簾内常務理事)

3. 資料

令和3年4月～令和4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	1	1	0	100%
同 通所リハビリ	0	1	-1	0%
かたくりステイさざんか	1	1	0	100%
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	6	9	-3	67%
居宅介護支援事業所かたくり	0	1	-1	0%
リハビリ	0	1	-1	0%
その他	0	0	0	
老健かたくりグループ小計	11	17	-6	65%
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	3	-3	0%
ヘルプステーションけやき	0	4	-4	0%
ヘルプステーションけやき障害	1	-		
定期巡回ステーションけやき	1	-		
居宅けやき/南部第一	1	2	-1	50%
その他	4	4	0	100%
ケアハウスみとグループ小計	8	13	-5	62%
かたくりの家	3	0	3	#DIV/0!
特養かたくりの郷	7	2	5	350%
ショートステイかたくりの郷	0	2	-2	0%
デイサービスセンターかたくりの郷	2	1	1	200%
西部高齢者支援センター	0	3	-3	0%
かたくりの郷大塚グループ小計	12	8	4	150%
2021.4～2022.3合計	31	38	-7	82%

苦情数に関する概況

トータルの苦情数は昨年 38 件からさらに減少し 31 件です。内訳では老健 6 件減、ケアハウスは 5 件減の 8 件、大塚は 4 件増の 12 件でした。昨年に続きコロナ禍に見舞われた中、面会を制限せざるを得ずご家族様とも接触の機会が減少したことも苦情減の要因になったかもしれません。とすれば通常よりも利用者さまやご家族様の不安は増加している可能性があります。コロナ禍のせいにせず、より日常的なコミュニケーションを大切にできるかかわりを工夫する必要があります。昨年委員会でのまとめが活かされたか、検証が必要です。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。