

令和6年度 苦情処理

第三者委員会報告

日時 令和7年2月10日（月）

場所 穂波の里会議室

出席 山田 豊（評議員）

森田法子（評議員）

古藤悦子（法人事務局長）

皆川直史（在宅総合施設長）

2004年度の苦情は3件でした。ご家族とのかかわり方や説明の仕方等、職員の適性にもかかわる内容で、職員全体で教訓化するには難しい面もありました。第三者委員からは、ケアマネ自身も業務の煩雑さや精神的な支えも必要と思われるので、カスタマーハラメントが疑われる時は組織的対応をしっかりと欲しい、とのご意見をいただきました。

今後も相談職を対象とした法人研修も定期的に行い、相談者との関係づくり等を学んでいきたいと思っています。