

平成 25 年度

事業報告書

(自) 平成 25 年 4 月 1 日 (至) 平成 26 年 3 月 31 日

社会福祉法人桐鈴会

- | | |
|-----------------|------------|
| ・ ケアハウス | 鈴 懸 |
| ・ ホームヘルパーステーション | 鈴懸おはようヘルプ |
| ・ グループホーム | 桐の花 |
| ・ グループホーム | ひまわり |
| ・ 障がい者日中活動施設 | 工房とんとん |
| ・ 障がい者ケアホーム | おひさま |
| ・ 制度対象外 | ショートステイルーム |
| ・ 地域交流伝承館 | 夢草堂 |

平成 25 年度事業概要報告書 目次

1	社会福祉法人桐鈴会	1～2 頁
2	ケアハウス鈴懸	2～4 頁
3	鈴懸おはようヘルプ	4～5 頁
4	グループホーム桐の花	5～7 頁
5	グループホームひまわり	7～8 頁
6	工房とんとん	8～10 頁
7	ケアホームおひさま	10～11 頁
8	広域事業 ショートステイルーム	11～12 頁
9	地域交流伝承館夢草堂の運営	12 頁
10	苦情等の発生状況	12 頁

平成25年度事業概要報告書

1 社会福祉法人桐鈴会

① 役員会（理事会）・評議員会開催状況

回数	開催日	内 容
第1回	H25・5・27	<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度事業概要報告について ・桐鈴会決算報告・認定について ・監査報告について ・桐鈴会定款の変更について ・ケアホームおひさま（仮称）の創設について ・その他について
第2回	H25・8・9	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアホームおひさま（仮称）の新築について ・工房とんとの運営状況について ・「グループホームひまわり」スプリングラー設備の設置について ・報告事項・その他について
第3回	H26・1・17	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアホームおひさま建設資金収支の状況（見込）並びに社会福祉法人桐鈴会本部会計予算の補正について ・管理職手当支給辞退について ・ケアハウス鈴懸電気供給事業者の変更について ・施設別運営状況について ・南魚沼市における法人（桐鈴会）に対する指導監査結果の概要について ・その他について
第4回	H26・3・28	<ul style="list-style-type: none"> ・職員就業規則改正案について ・職員給与規程の改正案について ・パートタイム職員就業規則改正案について ・パートタイム職員給与規程の制定について —以上、書面表決による— ・桐鈴会定款の変更について ・平成25年度収支補正予算について ・平成26年度事業計画について ・平成26年度予算について ・社会福祉法人桐鈴会評議員の辞職に伴う補欠の選任について ・報告事項・その他について

② ケアホームおひさまの新築

当初の計画では、前年度の2月に完成した工房とんとんと二つの施設を同時に整備（新築）する目論見であったが、県の財政的事由で二施設同時は無理ということになり、補正予算対応による単独施工となった。平成25年7月11日に入札を行い11月19日に完成した。（木造合金メッキ鋼板葺2階建、278.13㎡、スプリンクラー設備完備） ※平成25年11月24日に事業を開始した。

③ 専門委員会

ア、広報誌

年6回桐鈴凜々を発行した。（奇数月の隔月）

- ・1回の発行部数 800～1,000部（8ページ～10ページ、自前で印刷製本）

イ、入居者処遇

入居者処遇委員会では（毎月第1、第3木曜日を基本）2回ずつ入居者とのお茶会を開催している。1回の参加者は、桐の花からを含め10人程度になっている。

ウ、入退所

退去者の発生に備え、申込者を対象に年度中に2回、事前にアンケート調査を実施した。

- ・ケアハウス鈴懸で2人退去、それぞれ委員会を開催し次の入居者を2番順位までを内定した。

④ 職員駐車場の整備・増設を実施

工房とんとの創設及びケアホームおひさま整備の具体化に伴い、職員が増員されることにより、現状の駐車スペースでは対応できなくなったことから駐車場の増設を行いました。場所は、グループホーム桐の花の北側に、当法人の管理用地を用地所有者（東京在住）の理解と協力により、軽自動車5台、普通車11台分（計16台分）のスペースが確保できた。

平成25年10月31日完成、11月1日使用開始。（冬季間の除雪は、機械除雪で業者委託で実施）

⑤ その他

社会福祉法人桐鈴会生みの親で、法人設立時に450坪の土地と多額の資金を提供して下さいました、鈴木要吉さんが平成25年9月28日にご逝去されました。（享年92歳）

2 ケアハウス鈴懸

① ケアハウス鈴懸の経営は14年となり、入居者の状況は次のとおりとなった。25年度の退居者は2名で、内1名は男性の死亡であり、他の1名は女性で他の福祉施設への入所などの事由であった。

- ・入居は61歳男性と79歳の女性であった。

ア、年齢別状況

(H26.3.31 現在)

	～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～
男性 (11 人)	1 人		1 人	1 人		4 人	4 人
女性 (19 人)		1 人		2 人	5 人	7 人	4 人
計 (30 人)	1 人	1 人	1 人	3 人	5 人	11 人	8 人

※平均年齢 85.1 歳

イ、介護保険要支援・要介護認定状況

要支援 1	1 人
要支援 2	5 人
要介護 1	0 人
要介護 2	3 人
要介護 3	3 人
要介護 4	2 人
要介護 5	0 人
計	14 人

ウ、障がい者手帳所持者 (車椅子)

1 級	1 人	
2 級	5 人	(3 人)
3 級	2 人	(1 人)
4 級	1 人	
計	9 人	(4 人)

エ、医療・福祉機関利用状況

(H26.3.31 現在)

訪問介護	デイケア	デイサービス	往 診	訪問看護	訪問リハ	通所リハ
13 人	1 人	5 人	9 人	3 人	0 人	1 人

② 給食部門

- ・延べ食数 37,320 食 (デイサービス者分を除く)

(内 訳)

区 分	食数 (食)	区 分	食数 (食)
入居者	31,406	外来者	33
職 員	2,794	ショート	1,321
ヘルパー	1,036	検 食	730

- ・食材原価 1 食当平均 263 円
- ・その他経費分 (消耗品) 1 食当たり 7 円
- ・欠食数 (入居者) 1 日平均 約 4.2 食
- ・その他行事食の提供 お花見会、夏祭り、米寿を祝う会、春の屋台デー

- ③ 年 2 回 (6 月、10 月) の防災訓練を実施した。老人施設での火災が社会問題になってきている中で、ケアハウス鈴懸は消防法令上の設置義務はないが、入居者の高齢化に伴い万が一の予防を行い安心して暮らしていただくために、平成 24 年度に県の補助事業

を受けてスプリンクラー設備の設置を完了している。

スプリンクラーを設置したとはいえ、夜は宿直員が一人である。万が一のことを想定して防災意識の高揚を含め、通報・避難訓練を行っているが、消防署、地元消防団、役員、近所の防災協力員（JA 魚沼みなみを含む）等、地域の理解と協力が不可欠である。これらとの連携を密にすることは勿論、新築された工房とんとん・ケアホームおひさまとの連携と協力体制を確立し、リスクマネジメントに努めたい。

- ④ 介護予防のため毎日昼食前 20 分間ほど体操を実施するとともに、5階談話ホールに運動器具を導入し、適宜利用出来る体制としているが利用者は限られてきている。

また平日の午後は余暇支援のための様々なメニューを準備して取り組みを行っている。買物、麻雀、ビデオ鑑賞、カラオケ、お茶会、川柳の会等入居者は好きな催し物を選んで参加している。麻雀は指導者に地域のボランティアをお願いし、隣町のケアハウスからも参加してもらった。

- ⑤ 春のお花見、夏祭り、紅葉狩り、屋台デー等季節ごとの行事を実施し入居者同士、地域の人との交流を図っている。その他誕生会、クリスマス会も行った。

- ⑥ 国際情報高校生がボランティアに放課後の時間を使って訪問するようになって6年になる。入居者との会話をはじめ手作業を一緒に行いながら交流ができた。

- ⑦ 赤い羽根共同募金会から補助金をいただき平成 23 年度に整備したサンルームは、主に要介護者同志と介護員を含め、毎日のお茶飲み交流の場として利用を継続している。

- ⑧ 家族会を開催

毎年度定期的に1回開催し、入居者を含めケアハウス鈴懸の状況報告と、ご家族からの要望意見を聴し、よりよいケアハウスづくりに役立てるために実施している。

今年度においては、7月6日にグループホーム桐の花の家族会と合同で、桐鈴会顧問弁護士の渡邊真一郎氏を講師に「成年後見制度」について講習会を行った。講習会終了後、スズカフェ able でそれぞれ家族会を行い、近況報告を兼ね交流を図った。

3 鈴懸おはようヘルプ

- ① ヘルパーステーションは平成 26 年 3 月末で介護保険利用対象者は 27 名であった。年間の月平均利用者数は 29.5 名であり、内、新規利用者は 8 名であった。（前年は、月平均 31 名・新規 12 名）

・介護度別利用者数

(H26・3・31 現在)

要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	計
2 人	5 人	2 人	7 人	6 人	3 人	2 人	27 人

- ② ケアハウス鈴懸の入居者の利用が 13 名で、ヘルパーサービス人数全体の 48%を占めている。看取りまで行うケアハウスの方針として、これからも利用者数は増加すると予測できる。
- ③ 24 年度は 6 名の在宅での看取りに携わったが、25 年度は 3 名に止まった。看取りや利用者が減少した要因としては、一人暮らしや老々介護の世帯が増えている反面、家族支援が減っていることで、新規に施設への入所や入院（主に療養病棟）が増えたものと推測している。
- ④ 利用者が出来ないことへのヘルパー支援と並行して、他職種との連携によって出来ることを一緒に行ったり、不安な部分の見守り等で身体機能や精神面の向上につながり、介護度が軽くなったケースやヘルパー支援が必要なくなった実例があった。
このことは訪問介護の職務上、有益で貴重な体験であり、今後、同様なケースづくりに取り組んでいきたい。
- ⑤ 地域密着型の福祉を自治体の施策として推進しているが、個々人により地域としての基盤を活用できる力に格差を感じることは前年度と同様となっている。ヘルパーとして気付く効果的な支援のあり方を利用者・ご家族に提案して行きたい。

4 グループホーム桐の花

(1) グループホーム

① 平成 25 年度利用状況

ア、入退居状況

(平成 26 年 3 月 31 日現在)

退居者	H25 年 6 月 3 日	女性	91 歳	甲状腺がんのため死去
	H26 根 3 月 11 日	女性	95 歳	老衰のため死去
入居者	H25 年 6 月 26 日	女性	84 歳	
	H26 年 3 月 26 日	男性	82 歳	

イ、入居者の状況 (女性 6 人、男性 3 人)

最高年齢	99 歳	要介護 1	1 名
最低年齢	82 歳	要介護 2	1 名
平均年齢	88.7 歳	要介護 3	2 名
平均介護度	3	要介護 4	4 名
		要介護 5	1 名

- ② 利用者の健康状態は高齢化していることにより不安定な状況にある。
加齢による認知症状の進行は、ご本人からの訴えよりも、日常生活をよく観察し、職員の気付きによる体調変化の発見が重要な部分を占めるようになってきている。萌気園浦佐診療所、萌気園訪問看護ステーション、なのはな調剤薬局との医療連携によりターミナルケアの体制が整っている。
- ③ 職員体制は、介護職：正職 3 名、パート 7 名（うち 2 名夜勤専門員、1 名は鈴懸兼務）、調理員としてパート 3 名（うち 1 名は鈴懸兼務）、有償ボランティアで北里大学院生・外国人女性合わせて 2 名を受け入れている。業務の役割分担を明確にし、業務の見直しを図っている。
個別ケアの実施、充実した日常生活のために行事等の様々な活動に地域の方々、ボランティアの方々の協力を得ている。
- ④ 外部評価を平成 25 年 11 月 19 日、調査期間：新潟県社会福祉士会アイエイド新潟で受ける。次の評価を得ている。
- ・「終の棲家」となれる事業所を目指して実績を重ねている事業所であること。
 - ・協力医療機関、訪問看護事業所等と連携し、親族の協力を得て、職員は看取りの難しさを感じながらも、事業所の理念を理解し真摯に取り組んでいること。
 - ・地域とは、併設の地域交流伝承館「夢草堂」を利用したイベントを通して様々な交流を図り、近隣教育機関からは海外留学生（家族）のボランティアを受入れ国際交流を図ったり、アニマルセラピー犬を飼育し利用者の癒しに繋げていること。
- ⑤ 南魚沼市の実地指導監査を平成 25 年 11 月 28 日に受ける。介護保険地域密着型サービス事業指定の更新申請と合わせて実施され、次のことを確認された。
- ・介護保険法の遵守、指定基準の遵守、介護報酬、身体拘束・虐待防止、運営推進会議、防災安全対策、苦情・事故対策など適切に為されている。
 - ・更新については申請通り受理される。次回の更新申請は平成 32 年 1 月 3 日（有効期間の満了日）を予定している。
- ⑥ グループホームひまわりの利用者が、施設営繕や買い出しの手伝いなどで協力してもらっている。このような活動が仕事として発注できるように事業所間で取り組んでいる。
- ⑦ 法人内研修への参加をはじめ、介護福祉士会、社会福祉士会、社会福祉協議会主催の研修へ参加し、認知症介護の専門職としての知識、技術の習得に努めた。

(2) 共用型デイサービス

① 平成 25 年度利用状況

- ・女性 要介護 3 週 2 回利用
- ・女性 要介護 3 週 3 回利用
- ・男性 要介護 4 週 6 回利用 (H26 年 3 月グループホーム桐の花へ入居し利用終了。)

② 入居者にとっては外部との交流ができ、日常生活に良い刺激となっている。
また、デイサービスの利用者にとっては、少人数であることから家庭的な雰囲気の中でゆったりと落ち着いて過ごす事ができている。

5 グループホームひまわり

① 平成 25 年度は定員 6 人でスタートしたが、年度途中で体調不良により、10 月にケアハウス鈴懸に、2 月にケアホームおひさまにそれぞれ一人ずつ入居したため、しばらく 4 人という日が続いてしまった。(※26 年度当初から二人の入居者が決定している。)

(入居者の状況)

出身地別	年齢別	障がい支援区分別	障がい別
南魚沼市 4 人	20 代 1 人	区分 1 4 人	精神障がい 3 人
魚沼市 1 人	30 代 1 人	区分 2 2 人	知的障がい 3 人
十日町市 1 人	50 代 1 人		
	60 代 3 人		

② 地域との交流と連携

地域の常会へ参加させていただき、地域内での情報を聞かせていただくとともに、ひまわりの様子や入居者の状況について報告するなどの情報交換を行った。また、ひまわりの利用者が地域の清掃活動をはじめ祭りや山岳マラソンに参加することで、隣組の方々の協力や応援を受けるなど関わりの機会も増えてきている。

③ 防災意識の向上及び防火施設の改善

地域が行う防災訓練に、世話人と入居者が参加し防災意識の向上に努めた。また、万一の火災事故に備えて、県の補助金を得てスプリンクラー設備を設置することができた。

④ 各関係機関との連携

相談支援センターや入居者が通所している就労支援施設とは、日々電話やメール、連絡帳等を活用して情報交換に努めた。また必要時には医療機関への通院支援も行い病気の悪化防止や予防など健康管理の推進に努めた。

⑤ 法人と他の施設との関係

グループホーム桐の花への定期的なボランティアや法人の行う夏祭りなどの行事の参加などを通して、人的交流を含め施設間の交流を積極的に行った。

6 工房とんとん

平成25年4月1日開所。開所後、職員及び各地域相談センターや関係機関が連携して、利用者確保に向けて一丸となって力を注いだ。11月のケアホームおひさまが開所するまでは、実利用者は少なく苦しい状態が続いた。

(1) 生活介護

(利用状況)

登録者数		障がい者別		区分別		利用予定日別	備考
男性	5人	知的障がい	3人	区分3	3人	毎日 2人	会話困難者 6人
女性	3人	精神・知的	1人	区分4	人	週3日 1人	ミキサー・刻み 3人
		身体障がい	4人	区分5	人	週2日 2人	経管栄養 1人
		(重複障がい)	(4人)	区分6	5人	週1日 2人	車いす使用 4人
						変則利用 1人	

- 生活介護の利用者については、区分3～4レベルと想定していたが、実際には区分6の動ける重度者と、まったく自力移動困難な介護の必要な区分6の重度者に2分する状況となった。しかも医療的ニーズが高く、ご家族の緊急時や介護軽減・疲労回復を目的とするショート機能を必要とするか他の利用が大半であった。
- 医療的ニーズの高さと、月曜日を定休日としたために、他施設との併用利用する方が大半である。
- 現在送迎範囲を、とんとんから南魚沼市方面10キロメートル～魚沼市方面10キロメートル圏内に止めている。また、塩沢・湯沢方面の方には、家族送迎をお願いしている。
- 毎日の利用者は、ほぼ2～3人だが、動ける重度者と全く動けない重度者のため、現在の生活介護の居室での療育活動には支障を及ぼしているのが実態である。

(2) 就労継続支援B型

(利用状況)

(平成26年3月31日現在)

登録者数		障がい者別		利用予定日別	備考
男性	8人	知的障がい	4人	毎日 8人	内おひさま利用者7人
女性	10人	精神障がい	11人	週4日 2人	
合計	18人	身体障がい	2人	週3日 1人	
		(重複障がい)	(1人)	週2日 3人	
				週1日 4人	

<作業活動>

① パン班

- ・製造品：1日約40種類150個製造

その他・・・サブレ、シフォンケーキ、パン耳かりん糖を製造

・販売：店頭販売

外 販・・・火曜日：茗荷沢方面

水曜日：浦佐駅方面、小出支援学校（隔週）

木曜日：金融機関、建設関係事業所等フリー販売

金曜日：大和庁舎、萌気園事業所関係

土曜日：池田記念美術館

※1日2回（昼）11時半～（夕）15時～

② 厨 房

・給 食：1日約30食（利用者、職員）

・すずカフェ：ランチ・喫茶の提供

※予約席及び家族会、各種会議等のカフェ利用依頼も請け負っている。

③ 手作業班

・手工芸品の製造：シュシュ、コサージュ、ブローチ、バックインバック、ぽち袋、のれん、ティッシュボックスカバー、ポケットティッシュ入れ、コースター、刺し子の布巾、ストラップ等

・ズボンのすそ上げ依頼の請負

・官公需請負（不定期）

・リサイクル品の回収

(3) 就労 B 型運営状況

① パン班・・・外販に出るようになり、徐々に知名度が上がり始めている。

ポイント券の開始（利用者発案、H26・3月から）

② 厨 房

・集客の困難さ・・・開所当初の縁故・知人関係客の利用が一通り終わり、本来の利用客の増加を目標とし、ランチ、カフェメニューの検討を続けている。

・予約客や各種会議の予約席の依頼請負や法人内家族等での利用援助が有難い。

・手作業班・・・店頭販売及び各種講演会やイベント参加時に販売促進を努力しているが収益に結び付けるのは困難な状況。

地域にある他の就労 B 事業所（一般企業からの内職仕事を主とする。）にはない特徴として、新規利用者の能力見極めの場所としての位置付けや日中の居場所づくりという点においては、能力を発揮できている。

(4) 年間行事等

① 各種イベント等への参加

・パンの試食会

・オープンセレモニー

- ・感謝祭
- ・高野ばら園での販売会
- ・魚沼フォーラムでの販売会
- ・南魚沼支援学校での販売会
- ・バレンタインデー、ホワイトデーの注文受付

② 各種季節行事の開催

③ ボランティアの協力（延べ9名）

- ・厨房内調理
- ・生活介護内のケア支援
- ・絵画ボランティア
- ・音楽ボランティア
- ・ハンドボランティア

(5) 今後の方向性

① 生活介護部門

- ・利用者の獲得
- ・療育活動等のスキルアップ
- ・緊急対応時の整備
- ・活動スペースの確保

② 就労継続支援 B 型＝プロとのコラボ製品の開発

- ・工賃アップを目指した販売
- ・カフェ部門の宣伝・広報活動による利用者の増加
- ・手作業班の販売アップ製品の制作

③ 自治会・家族会の開催により、工房とんとの活動内容の理解・協力を得る。

④ 地域・関係機関（相談センター、他の事業所、医療機関等）との連携・協力体制を充実させる。

7 ケアホームおひさま

- ① 雪降り前に完成させるべく工事を急ぎ、11月24日に開所できた。11月中に3人、続いて12月1日に3人入所し、2月1日から定員の7人になった。

(入居者の状況)

出身地別	年齢別	障がい支援区分別	障がい別
南魚沼市 3人	30代 2人	区分2 4人	精神障がい 1人
魚沼市 2人	40代 3人	区分3 1人	身体障がい 1人
十日町市 2人	50代 1人	区分4 1人	知的・精神 1人
	60代 1人	区分5 1人	知的・身体 4人

② 週1回の宿直者などかかわる職員の人数が多く、連携がうまくいくかなどで支援の難しさも心配されたが、24時間体制の支援のあるケアホームというメリットを生かし、安心した生活がスタートできた。

また、男女混合のケアホームの良さも活き、日々楽しい笑い声の絶えない生活となっている。

③ 入居者全員が医療との連携の欠かせない人たちであり、全員が毎日服薬している。そのため通院の機会が大変多く、通院支援で職員が不在になることが多かった。

このような状況から協力医療機関との連携を密にするとともに訪問看護も導入し、入居者の健康管理に努めてきた。

④ 入居者全員が隣接している工房とんとんに通所しているため、工房とんとんの連携が何より重要となるが、おひさまの職員も12人と多く、おひさま内でもなかなか細かい連絡等が徹底しない面が見られた。このため工房とんとんの連携や、相談支援センターとの連携など今後さらに工夫の必要なところである。

⑤ 豪雪地域の中にあって、重度の障害を持つ人を受け入れている施設であることから、地震や火災等の事故が心配される場所である。これらのことからスプリンクラーの整備や総合警備保障の導入を行うなど事故防止に努めているが、冬期間において夜間の非常階段が雪で埋まってしまうこと等、心配することも多く、職員の除雪等にかかる負担もかなり多かった。今後の検討課題として残った。

⑥ 短期入所の部屋を一室併設し、1月から受け入れを開始したが、平成25年度中の利用者は1名だけであった。今後、入居者の落ち着いた生活を乱さないよう配慮しながら、地域への周知を図り、利用者増につなげていきたい。

8 公益事業 ショートステイルーム

ショートステイルームの経営は12年目となった。平成25年度中の利用者については入居申込者をはじめ地域のお年寄りを含め延25名であり、地域別では南魚沼市が40%、魚沼市からが60%と、魚沼市からの利用者が多かった。また、家庭の事情等の理由で応急的に利用する方もあり喜ばれている。利用時季については、夏場は比較的少ないものの冬期間及びその前後に集中する傾向が続いている。

9 地域交流伝承館夢草堂の運営

夢草堂は交流、伝承の場として、地域の中に浸透してきている。この夢草堂運営の推進役となっているのが夢草堂運営委員会で活動の母体として活躍しています。

平成25年度活動実績及び実施した行事等は次のとおりです。

月 日	内 容	備 考
4月15日	岸本コンサート参加依頼、各学校訪問	市内、小・中・高
4月22日	春のお抹茶会（地元有志協力）	夢草堂
4月30日	花祭り	夢草堂
5月13日	「バトンをつなぐ」講演会打合せ	夢草堂
6月1日	放射能学習会（イチから学ぶ放射能のこと）	夢草堂
6月15日～ 7月28日	自閉症の画家、田中瑞木展覧会	工房とんとん
6月22日	赤松良子氏、岩田君江氏歓迎会	六日町金誠館
6月23日	バトンをつなぐ講演会（講師、赤松良子・元文部大臣、岩田君江・前資生堂副社長）	浦佐働く婦人の家
6月30日	ドキュメンタリー映画「あぶあぶあの奇跡」上映会	コミュニティーホールさわらび
7月22日	岸本コンサート打合せ	夢草堂
7月28日	ダンスパフォーマンス田中瑞木の世界（村上茂樹・恵子夫妻）	夢草堂
8月13日	深田よしひろピアノコンサート	夢草堂
9月2日	大胡田コンサート打合せ	夢草堂
10月5日	大胡田誠・大石亜矢子夫妻（全盲）トーク&コンサート歓迎会	浦佐田中屋
10月6日	大胡田・大石夫妻トーク&コンサート in 夢草堂	夢草堂
11月9日	岸本コンサート（岸本祐有乃&子どもたち）リハールサル及び歓迎会	市民会館・グラッサー
11月10日	岸本コンサート中高生吹奏楽合同コンサート	市民会館

10 苦情等の発生状況について

平成25年度中については、苦情解決委員会に諮る事案等の発生はなかった。