




苦情解決委員会 会議録

開催日	平成 30 年 1 月 19 日 (火) 時間：午前 10 時～11 時 30 分 場所：本部研修室	理事長 	進 行 	記 録 
出席者	第三者委員：梶 武・豊田 守 事業者委員：大和理事長、舟木・船本・山田・佐伯・森・矢次・山本施設長 鶴田副施設長、小林施設次長、藤原所長、橋本統括主任 元田主幹、大倉事務局長 計 16 名 <div style="text-align: right;">【進行】・【記録】元田</div>			
1. 開会				
2. 理事長挨拶				
3. 出席職員の紹介				
5. 平成 29 年度中の苦情及び対応結果の報告（本部主幹及び施設長等）				
<ul style="list-style-type: none"> 総括説明として、別添「施設別苦情相談件数集計・内訳表」について、29 年度中の苦情相談の傾向等の資料説明があった。 				
(1) 苦情・相談受付状況（施設別）等の報告				
<ul style="list-style-type: none"> 別紙「苦情相談等一覧表（各施設分）」について各施設の苦情解決責任者等（施設長等）から、苦情種別の中で②（職員の言動）及び③（生活環境・処遇内容）を主な内容として報告を行った。 				
(2) 報告に関する質疑応答				
<ul style="list-style-type: none"> 梶委員から送迎時間の遅延による苦情について、道路事情等で遅れることはよくあることではないのかとの質問があり、担当の山田施設長からは到着時間の前後 15 分を基準として連絡するよう担当職員には指導しているが徹底できていなかった旨の説明があった。 				
<ul style="list-style-type: none"> ①（施設側のミス）についての意見で、今回はケアマネジャーからの苦情が多くあることについて、山田施設長から、担当ケアマネが利用者宅への月 1 回訪問時に、サービス事業者への意見・評価を確認していることもあり、苦情等が言いやすい。法人内のケアマネであれば、より利用者からの要求レベルが高くなる傾向があるとの説明があった。 				
(3) 第三者委員からのご意見・ご指導				
<<梶 第三者委員>>				
<ul style="list-style-type: none"> 自分の身内も介護サービスを利用しているため、職員さんのご苦勞が理解でき、どの 				

苦情相談の報告を見ても、申出人からの相談に適切に対応されていることが確認できました。引き続きお願いします。

《豊田 第三者委員》

・各施設からの報告を受け、苦情に対して適切に対応されています。 ご利用者等から苦情を言って頂けるということは、法人・施設に期待されている証拠だと思います。利用者・家族等は、あらゆる情報を把握している施設からの情報提供があると情報を共有していると感じ安心されます。そのため、職員間の連携が大事であり、謝罪の仕方についても、申出者の気持ちに沿った初期対応が重要であり、職員への指導・周知を徹底することが大事だと思います。

以上、予定していた議案等はすべて終了したので、午前 11 時 30 分に閉会した。