

# 令和元年度苦情解決委員会会議録

開催日	令和 2 年 1 月 21 日 (火) 時間：午後 2 時～4 時 場所：本部研修室	理事長			
出席者	第三者委員 梶氏・豊田氏 大和理事長・山田・船本・矢次・鶴田・山本・小林・浅野・保田・北森・橋本・西井・岡村 計 15 名 【進行・記録】岡村				
① 理事長挨拶					
② 配付資料の確認「次第」「苦情受付担当一覧」「令和元年度上半期事業報告の概要」「年別苦情相談件数集計・内訳表」「令和元年度施設別苦情相談件数集計・内訳表」「各施設毎の苦情相一覧」「しみず・建議書等資料」「第三者委員研修案内」					
③ 今年度の苦情報告に関する統括的報告を行う。〔岡村〕					
④ 令和元年度〔H31. 1. 1～R1. 12. 31〕各施設苦情及び対応結果の報告について 「施設別苦情相談件数集計・内訳表」の順に従い各事業所の報告 「子供の家」については昨年度苦情相談がなく報告については省略、但し担当者出席の旨報告。					
「光華・春菊苑」報告 矢次施設長					
「静華苑グループ」報告 山田統括施設長					
「真華苑」報告 森施設長体調不良の為欠席、理事長李代理報告していただく					
「常清の里」報告 鶴田施設長					
「西河原」報告 船本施設長					
「障がい者サポートセンター しみず」報告 山本施設長 委員よりの質疑等なく進行する。					
⑤ 「しみず」事故経過報告について					
山田統括施設長より建議書報告、その後、進捗について添付資料にもとづき					
山本施設長より報告ある。					
⑥ 第三者委員からの総括的ご意見・ご指導					
豊田委員					
最近は施設に対して細かい事でも苦情として上ってくるようになってきている、初期の対応を適切に行ってもらいたい、電話がかかってくる時最初に出られ					

た方が施設の顔となる、慶徳会の代表であるので、その自覚をもって第一声を大切にさしてもらいたい。そして相手の立場に立って物事の対応を行い、必要であれば謝罪する時は謝罪する事も必要である

梶委員

入居施設における、行方不明の報告を聞かせていただいたが、時間帯はどのような時間帯が多いとか、出入り口の管理とかの認識も必要かと感じた、又、昨年あたりから同様の事案が聞かれるようになったと感じている。

との意見・感想を述べられる。

その他、質問等なく最後に大和理事長より閉会のご挨拶をいただく。

以上