

令和5年度苦情解決委員会会議録

開催日	令和 6年1月23日(火) 時間：午後2時～3時 場所：本部研修室	理事長	船本業務 執行理事	矢次業務 執行理事	大倉 事務局長
出席者	第三者委員 梶氏・豊田氏 山田理事長・船本業務執行理事・矢次業務執行理事・舟木施設長・森施設長・山本施設長・北森所長・橋本統括主任・西川管理者・大倉事務局長・岡村主幹 陪席 大和相談役 計14名 【進行・記録】岡村				
① 理事長挨拶					
② 出席者紹介〔進行より各自紹介〕					
進行岡村により、梶委員・豊田委員・山田理事長・船本業務執行理事・矢次業務執行理事、舟木施設長・森施設長・山本施設長・北森所長・橋本統括主任・西川管理者・大倉事務局長を紹介、続き陪席参加として大和相談役を紹介。					
③ 令和5年度〔R5.1.1～R5.12.31〕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」報告 舟木施設長〔但し、報告項目なく報告割愛〕					
「光華・春菊苑」報告 矢次業務執行理事					
「静華苑グループ」報告 山田理事長					
「真華苑」報告 森施設長					
「常清の里」報告 船本業務執行理事					
「西河原」報告 西川管理者					
「障がい者サポートセンター しみず」報告 山本施設長					
「見付山めぐみの里」報告 北森管理者〔但し、報告項目なく報告割愛〕					
「静華苑 G」発表後中間、また最終報告終了後質疑の時間設けるが梶委員・豊田委員より質問等はなし。					
④ 第三者委員からの総括のご意見・ご指導					
梶 委員 … 普段販売の業務に携わっており、大変な業務であることがよくわかる、職員の方々も丁寧にさり気なく取り組まれている事感謝します					
豊田委員 … 梶委員のいわれた事と同感です、多くの事業所があり、報告の件数が多くあることは当然と思います。情報の共有、ミーティングの活用と取り組まれている事も理解できます、利用者の方にも色々な					

症状もあり、それを理解する事も大変と思いますが、要望されている事は期待されている事と理解しております。

普段、電話の対応も最初の一言からちゃんとできておりそれだけでも状況はよくわかり理解しております。

⑤ 閉会

山田理事長より委員お二人への挨拶と閉会の挨拶がある。

以上