

## 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					

