




苦情解決委員会 会議録

開催日	平成 29 年 1 月 24 日 (火) 時間：午後 1 時 30 分～3 時 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、村社参与、舟木・船本・山田・佐伯・森・矢次施設長 眞殿副施設長、山本施設次長、小林・藤原所長、保田統括看護師 橋本総務統括主任、元田主幹 計 17 名 【進行】・【記録】 元田			
1. 開会				
2. 理事長挨拶				
<ul style="list-style-type: none"> 挨拶の後、三木前委員の退任と、後任の豊田 守氏の委員就任についての経緯・報告があった。 				
3. 第三者委員紹介・ご挨拶				
<ul style="list-style-type: none"> 梶委員・豊田委員の紹介の後、豊田委員から就任の挨拶があった。 				
4. 出席職員の紹介				
5. 平成 28 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、28 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。 その中で、舟木施設長から今回の苦情相談とは別に、子供の家での処遇上の事案について口頭での報告があった。 				
(2) 報告に関する質疑応答				
<ul style="list-style-type: none"> 梶委員からは施設の生活環境（防犯カメラの設置）についての質問があり、担当の施設長からは、施設内部での設置はプライバシーの問題で設置はしていないが、防犯上、出入口には設置している外、職員の防犯意識と見回りを強化し対応している旨の報告があった。 				
<ul style="list-style-type: none"> 豊田委員からは相談の内容によっては対応が非常に困難なものがあり、施設・職員として、起きないようにするには何ができるかをまず考え、そのためには職員間での連携（報 				

告・連絡・相談)が不可欠であるとの意見があった。

(3) 第三者委員会からのご意見・ご指導

《豊田 第三者委員》

・苦情の対応については、法人・施設が適切に対応していることが報告からも伺え、法人全体で年間70件の相談は月にしても6件程度、利用者数からすれば非常に少ないと思いましたが。利用者・家族等は、施設長・管理者等が施設全体のあらゆる情報を把握していると思って接して来られます。そのため、職員間との連携が大事であり、謝罪の仕方についても職員への指導・周知を徹底することです。また、申出者の気持ちに沿った初期対応が重要であり、最初に対応した者がその施設の評価となることを認識しなければならないと思います。

《梶 第三者委員》

・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。

以上、予定していた議案等はすべて終了したので、午後3時に閉会した。