

伊東の丘いずみ苦情解決等第三者委員会 議事録(令和7年度第1回)

下記の内容で伊東の丘いずみにおける、苦情などへの対応や取り組みについて第三者の意見や視点を取り入れ苦情に対する施設の取り組みに対する指示指導、接遇の向上に係る助言などを協議するため『苦情解決第三者委員会』を開催しました。(本委員会は毎年1回以上開催しています)

開催日時	令和8年2月18日(水) 14:30~15:15	開催場所	地下1階多目的ホール
出席者	初鹿野勲様(伊東市民生児童委員)、稲葉 仁様(伊東市社会福祉協議会事務局長)、 笹原施設長、八木澤課長、古澤主任、鈴木主任、山本		

(議事内容)

1. 開会

笹原施設長より開会のあいさつ

2. 自己紹介

参加者による自己紹介を実施

3. 苦情解決等第三者委員会

①令和7年度の苦情対応及び苦情解決委員会活動報告

- ・添付資料のみんなの声、3件の苦情解決対応報告にて説明。(八木澤)

②苦情解決に関わる意見交換

(質疑／意見交換)

- ・これまでの対応の内容につきまして何かご意見はありますか。(八木澤)
- ・対応された解決方法で問題ありませんでした。(初鹿野)
- ・申出人との今後の関係づくりはいかがですか。(稲葉)
- ・該当する職員のみならず、全職員に対して接遇向上を目的に指導をします。(八木澤)
- ・苦情や意見を言ってくれる方は施設の質向上において貴重な存在であると考えます。(稲葉)
- ・入浴など時間を待たされる事は、健常者であっても怒って当然と考えます。(初鹿野)
- ・入浴時間を遅くなり待たせた理由はなんですか?(稲葉)
- ・新人職員への入浴業務指導を実施しており、利用個々の入浴に時間を要した事で遅延が発生しました(八木澤)
- ・職員が謝罪や説明が適切にできていれば苦情に至らなかったと思います。相手の気持ちを考え、その場に応じた適切な言葉かけが必要であった(稲葉)
- ・職員からの謝罪や説明など一言あるだけで結果は変わっていたと考えます。(初鹿野)
- ・思いやり、おもてなしの心で支援が実施できるように指導を行います。(八木澤)
- ・接遇は言葉だけでなくコミュニケーションをどうとるかが大事と考える。(笹原)

③苦情解決に関わる質疑応答(協議・意見交換)

(協議／意見交換)

- ・苦情が未然に防げる、苦情に繋がらない取り組みについてご紹介いたします(八木澤)
- ・虐待防止、身体拘束の適正化を目的に『業務の振り返りチェックシート』という専用様式を用いて全職員を対象に自身を振り返る取り組みを年2回実施しています。適切でない対応や言動は人権擁護委員会で検討し改善の取り組みをしています。また毎朝の職員朝礼で経営理

念接遇向上の為の標語を唱和し業務にあたっています。(古澤)

- ・接遇向上委員会では安心安全な生活環境の提供など高い次元でのサービス提供ができるように取り組んでいます。接遇向上への普及啓蒙活動、職場内研修や外部研修への派遣、接遇優秀職員を利用者に投票いただき表彰を行うなど、様々な取り組みを通して職員の質の向上を図っています。利用者の思いに寄り添う施設を目指しています。(鈴木)
- ・利用者への尊敬の念と様々な活動をもって取り組んでおり評価できる。(初鹿野)

4. その他（連絡事項など）

- ・特になし

5. 閉会

- ・笹原施設長より閉会の挨拶を実施。

以 上