





会 議 録

会議名	令和元年度 第1回第三者委員会	施設長	副施設長	課 長	事務員
会議日	令和 元年 6月 3日 (月)				
議 長	理事長	場 所	ときわの家	記録者	畠田 
出席者	理事長・施設長・武田副施設長・中馬藤郎委員・玉利勇治委員 米永敬子委員・畠田				
内 容	<p>①平成30年度苦情解決の状況 3件の苦情及び対応報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ A 様の苦情については謝罪後にベルトと衣類が見つかりお返しし解決している。 ・ 遠足中、西郷どん館でのトラブルについては、その後お客さんからの苦情は来ていない。 ・ B 様の短期入所中の洗濯ネット・帽子等の紛失については、洗濯ネットが本人のバックに入っていた事から母親よりすみませんと話があった。 今後も紛失の恐れもあるため、帰る日に衣類をチェックしてから洗濯ネットに入れ洗濯する対応を行っている。 <p>理事長及び委員より</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 持ち物の管理はしっかり行って行かなければならない。 ・ 保護者も預かってもらっているとの思いから言いたくても言えない部分があるので無いか。 ・ 小さい事の積み重ねで信頼関係が崩れる事があるので小さい事にも注意して下さい。 ・ 大きい問題でも対応をしっかりしていけば逆に感謝される場合もある。 ・ 80%良い支援をしても1%悪い事があれば、悪い事が広まり台無しになる。 ・ サービスの質の向上に努めて下さい。 				