

苦情解決委員会開催概要

開催日時	2024 年 10 月 23 日（水）17:30～18:30
主な議題	1. 委員紹介 2. 委員会の活動計画および規定の確認 3. 苦情解決の手順確認 4. 苦情への対応と事例共有 5. その他周知事項
検討・対応内容 （要約）	・ 苦情対応マニュアル案に基づき、苦情発生から解決までの手順を確認。 ・ 今後、「どこからが苦情とするのか」という基準の明文化も検討予定。 ・ 実際の苦情事例を参考に、情報共有の体制や対応内容について質疑応答を実施。 ・ 各事業所への情報掲示や周知について確認し、対応体制の明確化を図る。
関連資料	・ 苦情対応マニュアル案
次回開催予定	令和 7 年 3 月頃を予定
その他	第三者委員（2024 年度～） 花田 氏 月森 氏 ※任期：2024 年 10 月 1 日～2025 年 9 月 30 日、原則自動更新

苦情・相談・意見の受付状況（2024 年度上半期）

苦情対応件数	1 件
相談・意見等	0 件

苦情対応ケース①biima sports 飯塚校

概要	外部連携プログラムに関するレッスンの進行状況やスタッフの対応、身だしなみに関して、ご利用者様よりご意見をいただきました。
対応	当該苦情は、本社担当者が初期対応を行い、迅速に謝罪と聞き取りを実施。プログラム提供元とも連携し、指導体制の見直しや現場指導の強化を含む具体的な改善策を実施しました。また、関係職員への研修や身だしなみの徹底指導も併せて行いました。
主な原因	常勤職員の不在が続いたことや、新規スタッフへの事前指導不足、連携体制の不十分さが重なったことが原因と分析されています。
再発防止策	レッスン前の役割確認や進行確認の強化 新規スタッフへの事前研修と装備の整備 レッスン内容のフィードバック体制の構築 配置職員の見直し（アルバイトから社内職員への移行を検討）
対応後の状況	ご意見をいただいた利用者からは、改善後の対応について肯定的なご意見を頂戴しており、当該事案は終息に至りました。今後も関係機関と連携しながら、品質の安定とサービス向上に努めてまいります。