

苦情解決の報告(平成26年)

平成 26 年 12 月 10 日に開催した苦情解決第三者委員会において、各施設で受けた苦情の内容及び対応結果を報告しました。

その概要については次のとおりです。平成 26 年中の苦情は、ご本人またはご家族等からお寄せいただいた苦情等は、20 件で、昨年（18 件）より若干増えております。

苦情内容の分類（苦情受付件数表）をみると、「サービスの内容（質や量）」が 7 件、「被害・損害」で 5 件、「サービスの内容（職員の処遇）」が次いで 4 件でした。「説明情報提供」・「権利侵害」と「その他」は合わせて 4 件でした。

委員会の席上、委員の方々より日頃の速やかな対応を評価するとともに、利用者が苦情申し立てのしやすい環境が必要と助言をいただきました。

各苦情に対しては早めの対応に心掛け、申立者と面談をして苦情内容を受け入れたことにより利用者が納得し、満足へとつながりました。

また、会議や施設内研修等において職員間の意思統一を図ったところであります。

今後も引き続き誠意をもって苦情解決への対応にあたります。

苦情受付件数表

養護老人ホーム	第一 ルンビニ園	第二 ルンビニ園	牛島 ルンビニ園	若草ハイム	旭南デイ サービス	聖和 (障害)	居宅介護 支援事業所	訪問介護 事業所	相談支援 事業所(障害)
5	3	2	0	2	4	4	0	0	0