

## 苦情解決の報告(平成25年)

平成 25 年 12 月 16 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 25 年にご本人またはご家族等からお寄せいただいた苦情等は、18 件で、昨年 (17 件) と大きな変化はありませんでした。

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 (職員の処遇)」が 11 件、「サービスの内容 (質や量)」3 件で、「被害・損害」が次いで 2 件でした。「権利侵害」と「その他」はともに 1 件ずつありました。

苦情に対しては、各施設職員が面談をして話しを聴きほとんどの利用者が納得し、早めの対応が満足へとつながりました。また、職員間の連絡の徹底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。

養護老人ホーム	第一ルンビニ園	第二ルンビニ園	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)
3	2	1	2	7	3	0	0	0