

平成27年6月17日(水)10時から、特別養護老人ホーム日本原荘新館会議室において、苦情解決第三者委員会が開催され、平成26年度の法人全体の苦情受付の報告及び対応についての検討がなされました。

以下が結果です。

苦情受付総数 8件

<苦情内容>

サービス・介護内容に関する苦情	・・・	4件
職員の言葉遣い・対応についての苦情	・・・	4件
その他の苦情	・・・	0件

<解決の有無>

解決済みの件数	・・・	8件
---------	-----	----

<対応等>

職員全体で職員の接遇や技術向上のための研修を行いました。
朝礼や職員会議等で取り上げ、職員の意識統一を図りました。
原因の究明に努め、訂正や説明、購入を行い、解決に努めました。
早期に対応を行うことで、大きな苦情とならないよう努めました。
ご本人、ご家族、関係者に向け、経緯や説明を行い、信頼回復に努めました。

<検討結果>

第三者委員より、苦情解決に向けどのようにしているのか確認があり、ほとんどの場合、謝罪等を行うことで解決をしているとの報告を行っています。
また、入所契約時にどういった書類を出しているかの確認もあり、重要事項説明書に沿って十分説明を行い、入所申込書、各種同意書を頂いていることを説明しました。
また、早期対応、早期解決すべく施設長会議において経緯や情報の共有を図っていることの報告を行い、一定の評価を頂きました。