

平成 28 年 6 月 16 日（木）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 3 者委員会議を開催され、平成 27 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されました。

以下が結果です。

苦情受付総数 12 件

< 苦情内容 >

サービス・介護内容に関する苦情	・・・	6 件
職員の言葉づかい・対応についての苦情	・・・	2 件
その他の苦情	・・・	4 件

< 解決の有無 >

解決済みの件数 ・・・ 12 件

< 対策等 >

職員全体で職員の接遇や技術向上に取り組みました。
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、マニュアルの訂正等を行い、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。
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。
万が一の場合のため保険に加入しており、ケースにより対応しました。

< 検討結果 >

第三者委員より、受付件数は増加しているが、内容は軽微な苦情であるように思われ、早期に対応ができていくように思われます。とのご指摘をいただきました。
理事長より施設長会議等で情報の共有を図り、法人全体で苦情に対する早期対応、早期解決に努めていきたいとの説明を行い、一定の評価をいただきました。