

苦情解決の報告(平成27年)

平成27年12月14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27年中に、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(20件)より若干減少しております。

苦情内容の分類(苦情受付件数表)を見ると、「サービスの内容(質や量)」が4件、「被害・損害」で5件、「サービスの内容(職員の処遇)」と「説明情報提供」がそれぞれ2件でした。「その他」が5件ありました。

今年の傾向としては、高齢者であれば認知症、若年であれば精神的に不安定な利用者やその保護者からの訴えが増加しております。

普段、良い関係を保っていた利用者(保護者など)が些細な事でも、精神的に不安定な時に不適切と感じる対応に遭い、誤った見解のままに拡がっていくことも懸念されるため、精神的ケアも含め、コミュニケーションや人間関係が問題解決の基本であるという共通の認識を持つことが大切であると考えております。

誠意と迅速さが信頼へと繋がることを念頭に、今後も苦情解決への対応にあたります。

苦情受付件数表

(単位:件)

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	1	1	3	3	2	3	0	0	0