

# 苦情処理委員会

平成23年度

介護方法・その他に対する計4件の苦情が窓口へ

## 苦情発生結果報告

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
特養	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3
養護	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

- 年間を通じ、特養3件。養護1件。合計4件の苦情報告となっています。
- 内容については、いずれも、職員の対応や、ケア内容に関する事柄でした。いずれの苦情も職員間で話し合い、苦情発生の経緯の確認と要因を分析し、ご家族へ対応策の説明と謝罪にてご理解を得ました。
- 今後も当園では、苦情を指摘する側も、悩み・葛藤し勇気をだして苦情を伝えてくださっていることを踏まえ、苦情は法人の宝であると認識し、その日に起こった苦情はその日のうちに要因分析と対応策の検討をし、今後も苦情について取り組んでいこうと思います。

