

苦情・要望

発生日	発生部署	相手	苦情・要望	内容	対策日	対策
H27.11.16	4丁目2番館	顧客家族	苦情	退院送迎時の運転、職員の顧客状況報告、面会時の対応、職員の力量や指導方法、ISOに準拠した施設としての対応のあり方について不透明等の苦情要望を聞取る。	H27.11.30	<p>① 部署会議を開催して今後の対応を明確にし、職員指導を行うよう指示を受ける。関係部署に意見を徴収し、改善計画立案の検討を行う。</p> <p>② 送迎時の運転について、ご利用者の体調・安全に配慮して適切な速度で運転を行うよう職員指導を行い周知する。</p> <p>③ 面会時の家族対応について、本人・家族の好みや意向を適切に聞き取り、顧客本位のマナーを持って対応する。職員間で気づき、指摘しあう職員の風土作りに努めるよう指導を行う。</p> <p>④ 介護職の基本的な業務範囲を超えた発言や助言、又は強要するような説明の仕方が無いかを説明前に上司に報告し、職種ごとの説明の場を提供する。胃ろう造設等の医療に関わる分野は主治医・看護師より説明し、業務範囲を明確にする。</p> <p>⑤ 職員のスキル向上と平準化を目指し、適切な接客対応力を身につける。その為、接遇マナーについて部署会議や関係部署で研修を行い、外部研修にも参加する。</p>
H28.3.7	通所介護	顧客	苦情	通所介護事業所内で実施している、食の自立支援事業において、顧客より文書で苦情がある。内容は配食サービス顧客より二週間続けて「ちゃんぽん」の献立であった。献立内容を検討して欲しいとの苦情を受ける。	H28.3.8	<p>部署責任者は文書を受けた後に訪問し、謝罪するまた、今後の対策を下記のとおり実施する旨を伝える。</p> <p>① 管理栄養士は献立策定に関して1ヶ月内で同じメニューがないかを確認し、先月の献立と比較して曜日でも重なることがないか再確認する。</p> <p>② 部署責任者は管理栄養士が献立策定した後、先月献立と比較しながら同じメニューがないか事前に確認し、同じ曜日での提供がないかも含めて確認を行う。</p> <p>③ 通所介護利用及び配食サービス利用状況を報告することで複数サービスでの献立が重ならないように対応する。</p>