

苦情件数表(平成23年度)

日付	苦情内容	改善策
5月25日	職員の対応	リーダー会議、及びユニット会議で話し合いをもち検討していく。
6月3日	職員の対応	リーダー会議、及びユニット会議で話し合いをもち検討していく。
7月30日	職員の対応	ナースコールの対応は迅速に行う。
8月11日	職員の対応	ショート中の利用中の出来事はご家族にきちんと伝えていく。また、介助の際には十分に注意して行う。
8月23日	職員の言葉使い	リーダー会議、及びユニット会議で話し合いをもち、対応を検討していく。また、日頃からの言葉使いに注意していく。
9月12日	ショートの忘れ物	入所時と退所時の荷物チェックを徹底していく。
9月14日	職員の対応	該当ユニットでの話し合いを持ちご本人の様子の変化があったか、対応はどうであったか等を含め検討していく。
11月26日	居室内の清掃	第三者委員へ報告し清潔に努めるよう話あり。職員に周知徹底する。
2月24日	利用者間トラブル	居室に鍵をかけて他者が勝手に居室に入らないように対応。また居室フロアを変更する。
3月6日	職員の言葉使い	リーダー会議、及びユニット会議で話し合いをもち、対応を検討していく。また、日頃からの言葉使いに注意していく。
3月23日	職員の対応	全介護スタッフに対して面接の実施。リーダー会議、ユニット会議にて日頃の接遇について再検討する。
計	11件	