

10 苦情件数表(平成26年度)

日付	苦情内容	改善策
6月26日	職員の対応・接遇について	①ディサービス会議にて検討 ② ディ利用者様は、必ず玄関までお迎え、送りを行う。家人がいる時は、声をかけ帰ってきたことを伝える。荷物の確認の徹底をディスタッフで確認・統一した。
7月29日	職員の対応・接遇について	①ショートステイ利用者様へできるサービス提供の協力をユニット職員に依頼し、くやはらの施設・職員配置の説明を行い、ご本人の話も傾聴した。 ②おしぼりのは、毎食・おやつ時にタオルを絞って渡したり、ウエットティッシュを渡したりする。オムツ交換は女性スタッフがいる時は、なるべく対応するよう統一する。
8月1日	職員の対応・接遇について	①オムツ交換するスタッフが男性しかいないため、他ユニットから女性職員を呼びお待たせしている際だったので、ご本人様に説明と謝罪を行った。②女性スタッフがいない時は、他ユニットに応援依頼したり、待てる時は、次のシフトの女性スタッフが出勤して対応する。 ②委員会での検討
9月24日	清掃について	①当該職員との面談・指導 ③委員会での検討 ③声かけをして入室し掃除を行う。洗面台の清掃を居室担当者が行う。ビューティーPJと協力して清潔感のある環境作りを実施していく。
9月24日	職員の対応・接遇について	①委員会での検討 ②立ち上がった時に理由を聞いて対応する。気分転換できる工夫をする。(雑誌・音楽・環境・レクなど) 理由も聞かずに危ないから座っててと言わない等対応を統一していく。
10月5日	職員の対応・接遇について	①委員会での検討 ②当該職員との面談・指導 ③職員全員で環境の美化に努めていく。
10月31日	職員の対応・接遇について	①ご利用者様から内容を詳しく聞く。 ②夜勤帯の個々の排泄ケアの確認 ③苦情内容をユニットの共有ノートで情報共有して、自分のケアについて振り返る。 ②委員会での検討
2月24日	職員の対応・接遇について	①ご利用者様から内容を詳しく聞く。 ②夜勤帯の個々の排泄ケアの確認 ③苦情内容をユニットの共有ノートで情報共有して、自分のケアについて振り返る。 ④夜勤者から日勤者へ交代した際、ピッチの電源が入れてあるか確認する。スタッフ間の情報共有を徹底
計	9件	