

【平成29年度苦情解決公表申請書】

平成 29年 4月 ～ 平成30年 3月

施設名 浜北愛光園

期 日	苦情内容	期 日	苦情解決の結果
12/16	匿名で手紙にて「異動してきた短期入所スタッフの私語が大きく不快である。入居スタッフの職員は忙しそうに動いているのだから、私語をする暇があったら、応援にいけないと思う。入居スタッフが同様の不満をもっている会話を聞いた。提案として、入居者・家族や職員の相談役を設置してみてはどうか？月に何度か園内を巡視して個別相談を受け付ければ問題の早期発見や苦情対応ができるのではないか？」というご指摘があった。	12/22	ご不快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。園内の管理者会議でお手紙の内容を共有しました。その結果、職員が職場長に職場課題を訴えていないこと、入居担当と短期入所担当の業務の違いが共有できていないこと、私語についての3点を改善点と考えました。スタッフ会議で共有し、次の取り組みを行いました。①入居担当と短期入所担当の職場間の情報交換の仕組みを変更しました。②接遇の目標を立て、だれでも目に留まる廊下の掲示板に貼り出しました。毎月のカンファレンスにて接遇の振り返りを実施します。③園長としても、巡視時に職員への声掛けを意識的に実施し、職場課題の早期発見につなげていきます。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。
/		/	
/		/	
/		/	
/		/	
/		/	

* 機関紙・HP等に公開する際はこの報告書の内容を使用します