

第 20 回 苦情解決第三者委員会（平成 24 年度上半期）

開催日時： 平成 24 年 11 月 16 日（金）10：00～11：05

開催場所： 慈啓会特別養護老人ホーム本館 1 階研修会議室

出席者：

【苦情解決第三者委員】 … 3 名

【各施設苦情解決責任者】 … 9 名

【各施設苦情受付責任者】 … 12 名

【本部・その他の職員】 … 9 名

【参加合計人数】 … 33 名

苦情件数： 4 件

苦情の種類・内容：

苦 情 の 種 類	苦情延件数	苦 情 の 内 容
職員の言動に対する苦情	1	・言葉・態度が悪い
職員管理に対する苦情	1	・職員教育について
施設管理に関する苦情	1	・請求書等の発送ミス
サービスに関する苦情	1	・サービス利用時に発見された骨折・変色の納得のいく原因説明が欲しい
合 計	4	