

第 21 回 苦情解決第三者委員会(平成 24 年度下半期)

開催日時：平成 25 年 6 月 6 日(木)10:00～11:15

開催場所：慈啓会特別養護老人ホーム 本館 1 階会議室

出席者：苦情解決第三者委員……3 名

各施設苦情解決責任者……11 名

各施設苦情受付責任者……12 名

本部その他職員……………7 名 (計 33 名)

苦情件数：9 件

苦情の種類・内容：

苦情の種類	延べ件数	苦情の内容
職員の言動に関する苦情	2	・職員に冷たくされた。園長に退所を促された件に関して。 ・担当職員の対応に対しての不満。
退所診断に対する苦情	0	
他の入所者に対する苦情	0	
職員管理に対する苦情	0	
施設管理に関する苦情	1	・職員のトイレの使用の仕方について。
施設設備に関する苦情	0	
サービスに関する苦情	6	・ショートステイ利用時の本人に対する処遇について。 ・おむつ交換の未実施について。 ・送迎の乗車時間が長い。 ・夜勤担当職員の対応について。 ・手の握りガーゼの交換について。 ・ガステーブル掃除後の点検不足。
医療に関する苦情	0	
利用料に関する苦情	0	
合 計	9	