

第 23 回 苦情解決第三者委員会(平成 25 年度下半期)

開催日時：平成 26 年 6 月 11 日(木) 14:00~15:20

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……10 名

各施設苦情受付責任者……10 名

本部その他職員……………5 名 (計28 名)

苦情件数：8 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 | 4 | ・面会時の職員の接遇について。 ・質問への対応の仕方について。 ・投薬の説明について。 ・看護スタッフの言葉遣いに関して。 |
| 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 | 2 | ・食事の配膳時間について。 ・危険物の扱いに関して。 |
| 施設設備に関する苦情 | 0 | |
| サービスに関する苦情 | 2 | ・排泄の確認と衣類交換について。 ・行事への参加に関して。 |
| 医療に関する苦情 | 0 | |
| 利用料に関する苦情 | 0 | |
| 合 計 | 8 | |