

## 第 25 回 苦情解決第三者委員会(平成 26 年度下半期)

開催日時：平成 27 年 6 月 17 日(木) 14:00～15:00

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……12 名

各施設苦情受付責任者……20 名

本部その他職員……………5 名 (計 40 名)

苦情件数：9 件

苦情の種類・内容:(重複あり)

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	・職員の説明の仕方と言葉遣いに関して。 ・職員の態度に関して。
退所診断に対する苦情	0	
他の入所者に対する苦情	1	・いじめられているという訴えに関して。
職員管理に対する苦情	0	
施設管理に関する苦情	2	・服薬変更に伴う説明に関して。 ・施設の対応について。
施設設備に関する苦情	0	
サービスに関する苦情	4	・衣類管理に関して。 ・居室移動に関して。 ・介助方法に関して。 ・娯楽の提供に関して。 ・職員間の連携に関して。
医療に関する苦情	0	
利用料に関する苦情	0	
合計	9	