

第 26 回 苦情解決第三者委員会(平成 27 年度上半期)

開催日時：平成 27 年 12 月 10 日(木) 11:00~12:15

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……12 名

各施設苦情受付責任者……15 名

本部その他職員……………6 名 (計 36 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	4	・職員の説明の仕方に関して。 ・職員の電話での言動に関して。 ・職員の対応に関して。
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	1	・服薬の取り扱いに関して。
施設設備に関する苦情	0	
サービスに関する苦情	5	・サービスの説明の伝達方法に関して。 ・送迎の職員間の連携に関して。 ・衣類の取り扱いに関して。 ・処遇に関して。
医療に関する苦情	0	
利用料に関する苦情	0	
合計	10	