

## 第 29 回 苦情解決第三者委員会(平成 28 年度下半期)

開催日時：平成 29 年 6 月 16 日(金) 11:00～12:00

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……14 名

本部その他職員……………7 名 (計 36 名)

苦情件数：6 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	3	・デイサービス職員の言動に関して ・特養の看護師の言動に関して ・稲寿園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	0	
職員管理に対する苦情	0	
施設管理に関する苦情	1	・利用者個人情報の管理に関して
施設設備に関する苦情	0	
サービスに関する苦情	2	・ショート利用時の本人状態の確認に関して ・施設・病院間の情報共有のあり方に関して
医療に関する苦情	0	
利用料に関する苦情	0	
合計	6	