

第 31 回 苦情解決第三者委員会(平成 29 年度下半期)

開催日時：平成 30 年 6 月 25 日(金) 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……12 名

各施設苦情受付責任者……17 名

本部その他職員……………7 名 (計 39 名)

苦情件数：2 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	・上から目線の対応と言動。・荷物チェックされたり、頼んだことをやってくれない。
食事、環境に関する苦情	0	
財産管理・遺産・遺言等に関する苦情	0	
説明、情報提供に関する苦情	1	・検討しておくと言ったが回答がない。
利用料金(入院費)に関する苦情	0	
事故に関する苦情	0	
物損に関する苦情	0	
権利擁護に関する苦情	0	・口の中に食事を押し込めたり、「○○ちゃん」と呼ぶ。
制度、施策、法律に関する苦情	0	
その他()		
合 計	4	