

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 | |