

第 32 回 苦情解決第三者委員会(平成 30 年度上半期)

開催日時：平成 30 年 12 月 28 日(金) 14:00～15:30

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：11 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	・切り花の処理の仕方について ・ワーカーの気配りが足りない ・衣類の管理方法 ・リハ職員の態度 ・職員の挨拶
食事、環境に関する苦情	3	・手指消毒の管理方法 ・スリッパの管理
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	2	・転倒時の連絡 ・洗濯機の使用書の掲示について
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	・
制度、施策、法律に関する苦情	0	
その他()	2	・夏季、施設から入居者の叫び声が聞こえることについて ・嫌がらせする入所者について
合 計	11	