

第 33 回 苦情解決第三者委員会(平成 30 年度下半期)

開催日時： 令和元年 7 月 24 日(金) 14:00～15:05

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……11 名

各施設苦情受付責任者……14 名

本部その他職員……………12 名 (計 40 名)

苦情件数： 4 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 | ・介護の際に声かけが無かったり、介助の仕方が乱暴である。 ・介護スタッフの言葉がきつい。 |
| 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 | ・居室移動する利用者への説明不足。 |
| 利用料金(入院費)に関する苦情 | 1 | ・予定利用料金の間違い。 |
| 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() | 0 | |
| 合 計 | 4 | |