

## 第 36 回 苦情解決第三者委員会(令和 2 年度上半期)

開催日時： 新型コロナ感染対策のため、今回は書面による開催

\* 書面回収期間:令和 2 年 12 月 21 日(月)~12 月 29 日(火)

開催場所： ー

参加対象者： 苦情解決第三者委員……3 名

各施設苦情解決責任者及び受付責任者……15 名

本部その他職員……………7 名 (計 25 名)

苦情件数： 3 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	① 派遣時間内に終了しない仕事に対して、言い訳をして反省がない。派遣を断りたい。②当直員が居眠りをしている来客者に気が付かないのは安全管理上問題。③担当相院の対応に不信感があり、謝罪も誠意がないため介護サービスを利用できない。
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	0	
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( )	0	
合 計	3	