

利用者様からの苦情と施設の対応

2019年4月～9月

日付	苦情内容	施設の対応
4月17日	トイレトペーパーを大量に使用する方が、職員に使いすぎですときつい口調で言われた。	本人様に嫌な思いをさせて、申し訳ございません。職員に注意し、本人に謝罪させました。トイレトペーパーに関しては、使用制限しない旨を再度職員に伝えました。
5月15日	ショートステイの送迎時間が周知されていないのではないか。連絡していただいた時間と違う。	担当者からご家族に謝罪し、再度確認のお電話をするようにしました。
6月2日	事務所（ケアマネ）から電話がくるのが嫌なんです。あの言い方や強い口調で言われるので心が辛い。	辛い思いをさせて申し訳ありません。ケアマネに言い方の件で注意いたしました。
6月11日	カットをしてもらったが、ところどころ長い髪が目立つ（男性、刈り上げ部分）。	ご迷惑をおかけいたしました。理容師に苦情内容を伝えました。理容師から再カット依頼に応じる旨の返答があり、そのことを利用者様に伝え、了承していただきました。

特別養護老人ホーム ときわぎ  
 苦情解決責任者・施設長 佐々木 由利子  
 第三者委員 芳川 晋  
 第三者委員 石塚 和男