

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と連絡していた時間が違う。	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