

利用者様からの苦情と施設の対応

2018年4月～9月

日 付	苦情内容	施設の対応
6月 29日	夕方 18 時以降に面会に来た際、インターフォンの対応が遅かった。	宿直者が対応することになっておりますが、インターフォンを鳴らしていただいた時に席をはずしており、大変ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。今後は、お待たせすることがないように充分注意いたします。また、施設の電話 0297-66-6000 におかけいただければ、職員が外線直通の携帯電話をもっており、すぐ対応できますのでご理解ご協力をお願いします。
9月 22日	ショートステイ利用時（1泊2日）に下着の着替えがしていませんでした。また、手と足の爪も切ってありませんでした。血圧測定の記録もありませんでしたが、どういふことですか。	着替えに関しては、入浴を利用日初日に行い本人様が「今日は着替えなくていい」とおしゃったので、翌日着替えるように申し送りしました。しかし、申し送りが上手くなされず、着替えをしませんでした。こちらの不手際です。足と手の爪切りも同様でした。血圧測定は利用日初日と入浴日のみ全員対応させていただいております。今後も気持ちよくご利用していただけるよう、スタッフ間の申し送りを徹底してまいります。申し訳ございませんでした。

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