

利用者様からの苦情と施設の対応

2018年10月～2019年3月

日付	苦情・ご意見	対応
10月23日	<p>①家族会の時に、褥瘡について聞いた ら「お尻に白癬菌がついていますので、 洗浄して薬を塗っています」とほかの 家族の前で大声で言われた。</p> <p>②家族会の時に自己紹介と言われた。 誰の？必要あるのですか？</p> <p>③家族会に入所者も一緒なのはなぜで すか？話したい事も話せない。</p>	<p>①配慮が足りず申し訳ございませんでした。 言った本人には、プライバシーの保護に努め るよう厳重に注意しました。</p> <p>②ユニットで生活している方々は、一つの家 族であり仲間と思っており、家族会は交流や 悩みなど共感をできる場所になればと考 えております。ただ、自己紹介など個人情 報にあたる考えると事前に確認しておく ことも必要と反省いたしました。</p> <p>③ご家族様によっては、入所様と同席し たいというご意見もありました。皆様 のご意見を参考に来年度に参考させて いただきます。</p>

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