

平成28年 3 月 31 日現在の報告は下記の通りです。

特別養護老人ホーム 三和荘（平成27年度苦情・要望・意見件数）

苦情・要望 など	件数	苦情・要望・意見 検討会議開催数	第三者委員会 への申し出・報告	計	口頭回答 個人及び家族	文書回答 個人及び全員
苦情	1	1	0	1	0	1
要望	5	5	0	5	0	5
意見	0	0	0	0	0	0
計	6	6	0	6	0	6

《 文 書 回 答 例 》

※ 苦情の内容

- 1、 某職員の吸引の仕方や言葉が荒く皮肉的な事も言われる。その職員が来たら本人がびくびくしているので恐怖心があると思います。

※ 要望の内容

- 2、 麦は戦争の事を思い出してしまうので食べたくない。麦を食べると吐いてしまう。

※ 回答内容

- 1、 当該職員が日常的に行っている行為に対しての苦情内容であり本人様への医療的及びその他の対応について他の職員が行うようにします。

- 2、 栄養士へ連絡し麦は提供しないように申し送りを行います。