

平成30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29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	2	2	0	2	0	2
要望	6	6	0	6	0	6
意見	0	0	0	0	0	0
計	8	8	0	8	0	8

《 文 書 回 答 例 》

※ 苦情の内容

- 1、 病院退院時に陰部洗浄を行うように病院側から言われたが  
していないのはどうしてしていないのか。
  
- 2、 ナースコールやウェットティッシュが固定の位置に置いていなかった。

※ 回答内容

- 1、 病院側と三和荘側で連携がとれておらず職員も退院時に申し送りが  
なかったため陰部洗浄を検討する事がなかった。  
毎日10：30と15：30の定時誘導時に行うようにします。
  
- 2、 シーツ交換時に物を移動させることが多いのでシーツ交換前に配置を覚え  
終了後に元の位置にあるか確認を行うように申し送りを行います。  
それでもできなければ図を書いて対応します。