

平成31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30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	7	7	0	7	0	7
意見	0	0	0	0	0	0
計	9	9	0	9	0	9

### 《 文書回答例 》

#### ※ 苦情の内容

- 1、スプーンでは食べないと伝えたがサービス計画書でスプーンで食べるとなっていた。
- 2、加湿器のフィルターにカビがあるから掃除を頼んだが職員が片付けますと言ったがされてなかった。
- 3、床頭台に汚れているベストが置きっぱなしだった。
- 4、居室掃除を月曜日に行っていると職員に聞いたが月曜日に面会した時にはしてなかった。見えることだけでもしてほしい。
- 5、テレビのリモコンが見当たらず探したら床頭台の中に入れており母が自分でつけることが出来なかった。携帯電話もベットの上ではなく床にあった。

#### ※ 回答内容

- 1、聞き間違いであったので再度変更いたします。
- 2、依頼を受けた職員は担当職員へ早く伝え片付けをすぐ行うように連携をとるように申し送ります。
- 3、出勤時に毎日訪室しているので床頭台や居室内の環境整備を行うよう申し送りを行います。
- 4、業者の掃除は火曜である事を伝える。又、担当職員へ環境整備指導行う。
- 5、いろいろなチェック項目を作成し一つずつチェック行い最後にチェック表へ施行者がサインをするようにします。