

令和2年度

苦情相談及び対応

特別養護老人ホーム 天間荘

No.	受付日	申出人	サービス 区分	概 要	想 定 原 因	対 応 結 果
1	R2年5月	利用者様本人	特養	・職員の態度や言い方が怖い	・職員の態度	・ご本人に謝罪し、当該職員に個別指導を実施する
2	R2年12月	利用者様家族	訪問	・職員が支援中、私用の買物をして代金が未払いになっている	・職員の知識不足	・ご家族に謝罪し、当該職員に個別指導を実施する ・支援担当を外す
3	R3年3月	利用者様家族	訪問	・居室出入りに傷ができています	・サービスの量、質	・ご家族に謝罪する ・支援時、車椅子の前輪に角カバーをつける