

令和5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	R5年10月	利用者様家族	特養	・返却された私物のタオルケットの管理状態が悪い。	・サービス内容 ・情報伝達不備	・職員全体に衣類、タオルケット、毛布の洗濯方法、管理の指導を徹底する。
2	R6年2月	利用者様本人	特養	・職員の態度や言い方が怖い。	・サービスの内容 ・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。