

年月日	平成 28 年 10 月 16 日 18 : 34
施設名	特別養護老人ホームみどりの園
申出人	施設ご入居者
内 容	何回コールを押しても職員が来なかった。待つように言われれば待っているが、ひと言もなく、自分が他の所に移動するか、その職員を異動するかしてほしい。
対 応	ご本人様を待たせてしまったことを職員が謝罪した。 翌日、管理者が身元引受人様に状況報告し、ご本人様に不快な思いをさせてしまったことについて謝罪した。苦情対策委員会を開催し、改めてご本人様に謝罪するとともに、職員体制・職員教育についても見直しを行っていくことを伝えると、ご本人様より「いいですよ。」と返答を受けた。