

## 2) 苦情受付状況

### ◆苦情受付 4件

内 容		対 応
特養グループ	お客様への職員の対応について(言葉使い)	対象となる職員への内容確認を行ったが、直ぐに退職してしまったため事実確認が出来なかった。他の職員については、定期的に教育を実施していく。
	通勤時の車の運転マナーについて	対象車両は該当者がいなかったが、職員及びご家族等への注意喚気を行った。
老健グループ	介護サービスの内容について(誤嚥)	お客様の嚥下状態を定期的に確認し、再発防止に努める。
	トイレでの転倒事故について	体調不良時の対応方法の確認及びトイレ等の環境整備の徹底。