平成２８年度　特別養護老人ホーム湖水苑　苦情受付記録簿

	日　　付	苦情申出人	内　　容	対　　応
1	８月２７日	子（長女）	先日の体調不良（嘔吐）の報告が長男にのみで、自分（長女）には連絡がなかった。また、書類（ケアプラン）が長男に先に郵送され、自分のところには遅れて郵送されてきた。同封の手紙に実母であるにもかかわらず「お義母さん」と記されていたので、今後改めてほしい。	苦情を受け付けた介護職員より謝罪を行い、翌日改めて計画担当介護支援専門員より謝罪を行う。以降、連絡事項及び書類等は長女様長男様の双方に連絡・送付するこことした。
2	１１月　１日	子	食事介助をしてもらえないので、食事介助をしようとしたら、「あまり手を出さないで下さい」と言われショックを受けた。身体機能の低下や認知症が進行したように思える。	生活相談員及び計画担当介護支援専門員より食事介助を行っていないことに対する説明（残存機能の活用のため最初は出来るだけご自分で食べて頂き後半は職員が介助を行っている）と謝罪を行った。