

ケアハウス白寿荘

苦情相談解決結果

ケアハウス白寿荘で平成 29 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までに受付けた苦情内容及び解決結果について公表します。

苦情内容を真摯に受止め、よりよい施設運営に役立てていきます。

苦情内容及び改善結果報告		
苦 情		
1	項 目	卑猥な言動
	苦情内容	隣の部屋に来て、大きな声で卑猥な話を 1 時間位して困った。また、部屋に入って来て、太腿を叩きながら卑猥な話をするので怖くて困った。
	解決方法	身元へ連絡し、状況を伝え、本人に注意して頂いた。相談者にも、その件を伝えた。
	改善結果	その後、同様の事は起きていない。別件で形を変えて発生。
2	項 目	ヘルパー利用の際のアダルトビデオ再生
	苦情内容	ヘルパーが仕事を始めるとアダルトビデオを再生する為、やめて頂く様お願いすると、怒り口調になり困った。
	解決方法	身元へ連絡。来荘後、経緯を報告。職員・身元から注意した。
	改善結果	その後、同種の問題は発生していない。
3	項 目	金銭の貸し借り
	苦情内容	荘内の利用者に何度かお金を貸してしまった。
	解決方法	荘長・相談員で借りた方に確認。荘長から、借りた方の身元に話しをし、身元から借りた本人に再度状況確認。借りた方・貸した方双方から話を伺い、詳細を確認した。身元より、借りた本人に厳重注意。借りた方・貸した方・借りた方の身元の 3 人で話し合い、借りた方に返金し解決した。
	改善結果	その後、同種の問題は発生していない。
4	項 目	食事の異物混入
	苦情内容	夕食主菜のレバニラ炒めの皿の中に、4 c m位の黒い髪の毛が混入していた。
	解決方法	職員が確認し、厨房職員に伝え、本人に謝罪。後日、栄養士・責任者からも謝罪。厨房職員の身だしなみ・帽子のかぶり方等の徹底を行うこととした。
	改善結果	その後、同種の問題は発生していない。
5	項 目	食べ物の傷み
	苦情内容	夕食時のバナナが、皮を剥いたら真っ黒で傷んでいたのが改めて欲しい。
	解決方法	翌日、厨房責任者より本人に謝罪。食材の取扱いに注意する。本人には、その場で言って頂ければ、新しい商品と交換する事を伝えた。
	改善結果	その後、同種の問題は発生していない。