

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30年4月1日から平成31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	金銭の貸し借り（利用者の家族からの苦情）
	苦情内容	母が、他利用者からお金を貸してほしいと言われ、貸してしまったと言う。職員にも知っておいてもらいたい。
	解決方法	利用者に確認し、双方の身元、職員同席の元、返済した。 また、利用者には、金銭、物品の貸し借りは、一切しないように伝えた。
	改善結果	その後、同種の問題は発生していない。
2	項 目	他人の居室に入る（利用者の家族からの苦情）
	苦情内容	母の居室に入り、勝手に箆笥を開けたり、指示を出して来たり、また、買い物に行きあげからお金を貸してとか、物々交換とか言い、持って行ってしまう人がいる。勝手に触られているかと思うと気持ち悪い。
	解決方法	対象利用者に厳重注意した。
	改善結果	その後、同種の問題は発生していない。
3	項 目	副食がない（利用者からの苦情）
	苦情内容	夕食の食事の副食を貰おうとした時、数が足りなかった。数が足りないなんてありえないことだ。食器の数を確認する機会は、何度もあつただろう。今後こんなことがないようにしてもらいたい。 （また、2か月後に6名分のメインの副食の数の数え間違いがあり、代替食を作り対応した。）
	解決方法	施設職員、厨房職員共に謝罪。委託会社に改善を求めた。
	改善結果	その後、同種の問題は発生していない。