

平成 25 年度後期（10～3月）苦情受付状況

施設名：特別養護老人ホーム 富士楽寿園

時 期	内 容	回 答（対 策）
平成 25 年 10 月	（ご利用者より） 居室内の自分の床頭台に「顔拭き用のカゴを置く職員がいて困る。」という訴えがありました。	その場で謝罪し、別の場所を指定することで了承されました。職員には状況説明とご利用者の気持ちを代弁し、別対応を実施するようにしています。
平成 25 年 10 月	（ショートご利用者より） 「トイレに行きたくて職員を待っていたが、誰も来てくれない。」という訴えがありました。	その場で謝罪し対応したが、その後、ご利用者と自分がこうしたいと思ったときにどのような行動をとるのが良いか一緒に考え、職員への合図とコールボタンの使用法を確認し合い、ご利用者は了承されました。