

# 平成26年度前期（4～9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26年6月	（ご利用者より）  入浴時、湯船のお湯を継ぎ足ししていた際に「お湯が出なくなる。また、水が出てぬるくなってしまう。」という訴えがありました。	その場で状態を確認し、ボイラーの不具合であった事を説明しております。至急、設備担当職員が業者と連絡を取り合い対応する旨を伝えました。その後、応急処置にて対応をし、現在はボイラーの不具合は改善されています。
平成26年6月	（ご利用者より）  夕食時に配膳をしていたところ、数名のご利用者より、「食事の茶碗が熱い。」という訴えがありました。	その場で、訴えたご利用者と配膳が終わっているご利用者に確認と声掛けをし、その後の配膳のタイミングに配慮するようホールにいた職員に伝達しました。栄養士・厨房に報告し、配膳車の温度設定について調整をして頂きました。
平成26年8月	（ご利用者より）  園内でボランティアさんが演芸を披露してくれた後、「何故、私にそういう行事があることを教えてくれなかったのか。見たかったのに最後しか見られなかった。」という訴えがありました。	今後はしっかりご案内をする事を説明し、了承されました。通常の対応としては園内放送やチラシ等で告知はしているが、今後はさらに全員に声掛けをする事を職員全体にて確認し合いました。