

平成27年度 前期（4月～9月）苦情受付状況

施設名：特別養護老人ホーム かたくら明和園

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
平成27年4月	<p>（ご家族様より）</p> <p>個人情報保護の観点から、面会カードの書式を連記式から1回ずつの記入に変更を行いました。しかし、「紙がもったいない」とお話をいただきました。</p>	<p>今までは、いつ・どなたが来園されたのか誰でも閲覧可能な状態でした。そのため、個人情報保護の観点から、今年度より面会カードにし、ご記入いただいた後は事務所に保管するようにしております。</p> <p>面会カードは、コピー用紙を使用していましたが、ミスプリントの裏面を使用するように変更しております。</p>
平成27年6月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>他のご利用者様について「あのズボンがいつも下がっていて下着が見えてみっともない。なんとかしてよ」とお話をいただきました。</p>	<p>ご利用者様に不快な思いをさせてしまったこととお詫びし、他の利用者の方でお気遣いいただいたことに感謝の気持ちをお伝えしました。ズボンが下がってしまうご利用者様には、その都度こちらからお声掛けし直していただいていたのですが、ズボンのサイズの見直し・ゴムの付け替えをおこない、下着の見えない様に対応をさせていただいております。</p>
平成27年8月	<p>（地域の方より）</p> <p>本部へ「かたくら明和園・くろーばーの道路に面した敷地の草が伸びっぱなしになっており汚い。職員が喫煙している姿も見受けられ印象が良くない」と電話があったため改善の依頼をされました。</p>	<p>本部職員より連絡を受け、草が伸びていることを確認し、職員が草木の剪定をしました。喫煙所にはパーテーションの設置をし、喫煙者が見えないよう対応をしました。</p>