

# 平成28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28年5月	(ショートステイご利用者様より) 「昨夜、ホールで他利用者の声が大きく、 ゆっくり眠れなかった」とお話しがありました。	眠れないご利用者様に対して、職員が対応していましたが、興奮が収まらず、ショートステイご利用者様の睡眠を妨げてしまいました。 今後は、睡眠を妨げないよう配慮させていただくこと伝え、ご納得いただきました。
平成28年8月	(ご利用者様より) 部屋の外から同室者のベッドメイキング を見ていたら、職員の動きが慌ただしく感じ られたので、丁寧に交換してほしいとのお話 がありました。	担当職員にベッドメイキングの方法を改善するように伝えました。 ご利用者様にそのことをお伝えし、ご納得いただきました。