

平成29年度前期（4月～9月）苦情受付状況

施設名：富士楽寿園

時 期	内 容	回 答（ 対 策 ）
平成29年7月	<p>（ご利用者様家族より）</p> <p>特定の職員が私のことを「ちゃん」づけで呼ぶため、やめてもらうように伝えて欲しいと職員へ申出がありました。</p>	<p>不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、今後同じことがないよう職員に指導を行うと伝え、ご了承いただきました。</p> <p>当該職員に対し事実確認を行い、申出の内容を伝え、改善するよう指導をしました。</p> <p>なお、今回の件を特定職員の問題ではなく、施設全体のことと捉え、職員会議の中で全職員に注意喚起を促しました。</p>
平成29年9月	<p>（ご利用者様家族より）</p> <p>居室での面会中、床頭台を動かした際に裏側の汚れが気になり、取手も欠けていると申出がありました。</p>	<p>管理が行き届かなかったことを謝罪し、その場で職員が床頭台の清掃を行いました。</p> <p>また、老朽化していたため、修繕を行い、今後は清潔保持に努める旨を説明し、ご了承をいただきました。</p>
平成29年9月	<p>（ご利用者様より）</p> <p>ショートステイご利用様が、私の床頭台からトイレトペーパーと綿棒を勝手に持って行ってしまい、困っていると申出がありました。</p>	<p>居室引き戸の開閉を徹底し、各居室の戸に注意書きを掲示したことで、状況が改善されました。申出のあったご利用者様から、ご了承をいただきました。</p>