

平成 31 年度 前期（4 月～9 月）苦情受付状況

施設名： 富士楽寿園

時 期	申し出等の内容	回 答（ 対 策 ）
① 令和元年 5 月	(ご利用者様より) 「以前から部屋のテレビの映りが悪くなる時がある。台風の被害でアンテナが故障していると聞いたが、生活の楽しみであるので、早く直してほしい」と申し出がありました。	ご本人にテレビのアンテナの修理が遅れていることをお詫びし、業者に修理を依頼しました。 現在、テレビの映りは改善し、ご利用者様にも納得していただいています。
②令和元年 5 月	(ショートステイのご利用者様より) 「同室のショートステイの利用者に（夜間帯）少しの物音をたてると怒られる。他の部屋は空いていませんか」との申し出がありました。	ご本人に不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、状況を確認しました。 ショートステイは 2 人部屋であり、ご本人と同室のご利用者様との生活リズムが異なることが主な原因としてありました。 両者との話し合いの結果、了解のもとご本人には空いている別の部屋を使用していただいています。