

## いろいろな苦情及びご意見について

サンリッチ伊東では、より良いサービスを実現させるために「提案箱」を設置して、入居者皆様からの苦情やご意見などをいただいております。

今回は、平成 29 年 10 月 1 日から平成 30 年 9 月 30 日の間において寄せられた苦情及びご意見を開示させていただきます。なお、報告された苦情及び意見は、合計 32 件ありました。

### ◆ 苦情

**【平成 29 年 10 月 26 日】**

入居者様のご家族より欠食の申し込みが事前にあったにもかかわらず食事を提供してしまいました。

⇒ (改善)

確認を怠ったために発生した事例です。必ず確認すること及び各課の連携強化に努めていくよう指導しました。

**【平成 29 年 10 月 27 日】**

朝食の目玉焼きにビニール製の物が混入していた。

⇒ (改善)

調理時に使用したクッキングシートの一部が剥がれてしまい、気づかずに盛り付けしたものであると思われまます。盛り付け時には確認してから提供するよう指導しました。

**【平成 29 年 11 月 22 日】**

レストラン前のご意見箱より。「ご夫婦の方が居室清掃の際に、寒い廊下で待っていた。寒い日はエアコンを入れてほしい。」

⇒ (改善)

廊下のエアコン（暖房）が入っていませんでした。毎朝廊下のエアコンスイッチの入れ忘れがないよう指導しました。

**【平成 30 年 6 月 14 日】**

レストラン前のご意見箱より。「昼食の冷やし中華が、麺が非常にまずい。ぼそぼそ。後味が油っぽい。」

⇒ (改善)

調理師と相談し、麺の茹で時間を長くして柔らかさを調節することにしました。また、茹で上げる際に、麺がくっつかないよう油をかけていましたが、その油の量を減らし油っぽくならないよう注意することにしました。

### ◇ ご意見

**【平成 30 年 6 月 28 日】**

現在 5 階にマッサージ器を置いているが、1 階の廊下にも 1 台置いてほしい。

⇒ (改善)

ご希望された場所が避難経路となっていた為、1 階の共用スペースにマッサージ器を置きました。

**【平成 30 年 7 月 26 日】**

自立者だが自費でも良いので週に 2 回、個浴で入浴サービスを継続して受けられるか。

⇒ (対応)

希望通り対応をしました。

**【平成 30 年 8 月 3 日】**

施設の自動販売機ですぐに売り切れてしまう商品がある。その商品を増やすことは出来ないか。

⇒ (改善)

業者さんへ連絡し増やして頂きました。

貴重な苦情やご意見をお寄せいただきありがとうございます。入居者皆様からの苦情やご意見を活かし、より一層より良いサービス提供をできるように努めてまいります。

当施設の苦情やご意見の窓口を大千里眞美子（オチリマミコ）、処理担当を黒柳達也（クロヤギタツヤ）が担当しています。連絡先は 0557-35-3022(代表)です。お気づきのことなどを、ご遠慮なくご投函またはお申し付けください。