

## 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、令和4年10月1日から令和5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20件ありました。

### ◆ 苦情

#### 【令和4年12月22日】

内容 → レストラン横のご意見箱に「今朝のレーズンパンはおいしかったです。クロワッサンは油こく朝食には向かないのでやめてほしいです。」とのご意見が投函されていました。

対応 → 担当者が訪室し嗜好は個人差があり、クロワッサンが好きな方もいますので、今後もパンの種類が偏らないよう提供していくことを説明し、ご理解をいただきました。

#### 【令和5年4月27日】

内容 → 入居者様より夕食提供時、茶碗の口部分が欠けていると指摘がありました。

対応 → 翌日居室に伺い謝罪しました。盛り付け時に再確認するよう指導しました。

#### 【令和5年7月11日】

内容 → レストラン横のご意見箱に、「昼食のラーメンが茶漬け茶碗で提供されたが、後から来た女性には丼で提供されていた。麺も半分に切ってあったが、他の男性の麺は長かった。」とのご意見が投函されていました。

対応 → 提供されている量や麺の長さと同じではありましたが色々な器を使用したため、見た目でも誤解されたようです。今後は、同じ器で提供をしていくことにしました。

### ◇ ご意見

#### 【令和5年1月5日】

内容 → 入居者様のご家族様より、現在の身元保証人（息子）が病気により管理が困難になったため、保証人をお孫様に変更したいと申し出がありました。

対応 → 規程に基づき変更届を提出していただきました。

#### 【令和5年1月21日】

内容 → 入居者様より、逝去後についての相談がありました。お子様がおらず施設の緊急連絡先は姪御様であり、お墓は他県にあり姪御様に管理を任せるのは申し訳ないので、伊東市内での永代供養を希望したいとの事でした。

対応 → 姪御様へ相談したところ本人の意思を尊重することで承諾され、施設で紹介しているお寺を説明したところ、利用希望されたため訪問日等の日程調整を支援しました。

#### 【令和5年3月21日】

内容 → 入居者様の娘様より、入居者様の退院後の生活支援について相談がありました。今後の生活で介護用ベッドや車いす等の福祉用具が必要となり、施設と取引のある業者さんからの見積書を依頼されました。また、娘様と御本人様で居室を確認し、使用しない家具・衣類等の処分を依頼されました。

対応 → 夫々業者に連絡し、見積書の作成及び処分の手配をしました。

#### 【令和5年7月20日】

内容 → 入居者様の息子様より、夏季なのにエアコンを使用せずに過ごすことが多いので心配であるとの相談がありました。

対応 → 定期的に巡回しエアコン作動を確認しました。又、ご本人様が切ってしまうため、その都度説明しました。

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山口朋子（ヤマギトモコ）、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。