

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、令和元年10月1日から令和2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19件ありました。

◆ 苦情

【令和2年2月17日】

「食事について、肉の脂が嫌いなので、薄くて良いのでランクの良い肉を使用するか、量を少なくしてもらいたい。塩分に関しては以前より抑えられ改善されたように感じる。」とのご意見がありました。

⇒ (改善)

脂身が少ない肉だと提供するまでの時間に硬くなってしまうことを説明。一日の必要摂取カロリーやたんぱく質もあるので量を減らすことはできないが、盛り付け時にできるだけ脂を落とすようにしていくことで納得されました。

【令和2年3月23日】

いつも夕食を本人希望の18:45に居室配膳しているが、19時頃に配膳してしまいました。

⇒ (改善)

ご本人へ謝罪しました。厨房は定刻に配膳用エレベーターで4階に上げたが、介護職員が忘れてしまいました。現在、厨房より上げる際、エレベーターに設置されている電話で各階に音を鳴らし合図しているが、気づかないこともあるため、今後は内線電話で連絡してから上げるようにしました。

【令和2年9月13日】

夕食の筑前煮にビニール片が混入していました。

⇒ (改善)

筑前煮は密封袋に入っているものを使用しており、開封時に切った袋の端が混入してしまいました。開封時には十分注意するとともに、盛り付け時にも再確認するよう指導しました。

◇ ご意見

【令和2年2月3日】

入院中の入居者様のご家族より、病院より退院の許可が出たが、出来るだけリハビリをしてから施設に戻せたいので、退院時期を延期したい。

⇒ (対応)

退院時期についてはご家族のご予定に合わせてることが可能であり、娘様より病院に連絡して決定することになりました。

【令和2年2月6日】

入居者様のご家族より、「骨折してから職員が付き添ってシルバーカーで移動しているが、そうになると規制されているようなので自由に歩かせたい。それで転倒しても仕方ない。また、食事はリビングではなくレストランで召し上がってもらいたい。買物便に連れて行ってほしい。訪問美容室を申込みたい」との相談がありました。

⇒ (対応)

移動はシルバーカーを使用していないときには職員が付き添いをするにしました。レストランへの誘導、買物便参加については声掛けにて実施しました。

【令和2年3月15日】

入居者様のご家族より、「施設の食事を欠食し、自身で用意した食事をフードプロセッサーで刻み食べている。このままでは引きこもりになってしまうため、施設で提供してほしい。」との相談がありました。

⇒ (対応)

ご本人とお話しして、閉じこもり予防の為に施設レストランの利用を勧めると、歯科治療中なのでキザミ食であるが、施設で対応していただけるならお願いしたいと申し出があったため、夕食よりレストランで提供をしました。

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した。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（ヤマガトモコ）、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。