

# 苦情解決結果報告書

平成27年6月22日

第三者委員 様

事業所名： 養護法人ホーム鮮雲荘

平成26年度に受け付けた苦情の状況について下記の通り報告致します。

## 記

受付年月日	申立者	苦情内容	解決年月日	解決方法
H26.5.2	入居者	鮮雲荘の前の駐車場はいつまで貸しておくのですか？車が駐車されているのはうとうしいです。	H26.5.2	いつまで駐車場として利用するかは、はっきりしていない状況であることを入居者に伝える。
H26.5.12	入居者	5月11日の昼食は選択メニューだったため、いつも食べているそうめんを夕食に出してと言ったが、出してもらえなかった。その時の職員の対応にも立腹し、5月11日の夕食から食事を拒否していた。	H26.5.13	今後の対応として、本人より要望や意見が起きた時は、すぐに（出来るだけ即日）対応する。、フット副主任より本人へ、きちんと返答すべきだったこと、フット職員の返答に対して（聞いてません・出来ません）、今後は相手の受取る心情を考慮した言葉遣いや言い方で返答するようにすることについて話し、謝罪する。本人は5月13日の昼食から食べる。
H26.7.8	入居者	医務室に行くと、看護師がいないことが多い。施設内にいるのか、病院にいるのかを札など下げるなどわかるようにしてほしい。	H26.7.8	看護師が施設内にいるのか、病院に行っているのか所在がわかるように書いた札を、医務室前に下げる。